Rapport financier

Environnement macroéconomique et réglementaire

Environnement macroéconomique

Dans l'environnement macroéconomique, la crise financière et le tassement conjoncturel ont fait naître une certaine incertitude quant à l'évolution future de la situation financière et de la performance de Swisscom. Les facteurs macroéconomiques qui influent le plus sur Swisscom sont l'évolution de la conjoncture, les taux d'intérêt, les changes, ainsi que les marchés des actions et des obligations.

Evolution de la conjoncture

Après le net recul de la performance économique mesurée au produit intérieur brut (PIB) de l'année précédente, la conjoncture s'est légèrement redressée au quatrième trimestre 2009. Toutefois, la performance économique reste largement en deçà du niveau atteint avant le début de la crise financière. Le chiffre d'affaires de Swisscom en Suisse a certes fléchi de quelque CHF 300 millions en 2009, mais cette baisse est principalement due à des facteurs structurels et non conjoncturels. La diminution structurelle du chiffre d'affaires s'explique essentiellement par l'érosion des prix tant dans le domaine de la téléphonie fixe que celui de la téléphonie mobile. Sous l'effet du ralentissement conjoncturel, le nombre de déplacements privés et professionnels a baissé, pesant à son tour sur le chiffre d'affaires de l'itinérance. Dans le secteur des activités de projet avec les grandes entreprises, on relève une pression accrue sur les prix et une certaine retenue dans l'attribution de projets. Même si une amélioration des perspectives de croissance et de la conjoncture est prévue en 2010, le taux de chômage devrait continuer de grimper. Swisscom estime toutefois que la situation sur le marché du travail ne devrait pas nuire aux activités avec les clients privés. Toujours est-il que nombre d'incertitudes demeurent, et ce dans le secteur Grandes entreprises également. Le caractère durable de la reprise économique mondiale n'est pas garanti. En particulier, les entreprises qui dépendent des exportations sont exposées à des risques considérables en termes d'évolution de l'économie globale et des changes. Autant de facteurs susceptibles d'avoir des répercussions négatives sur la demande de produits et de services de Swisscom.

Taux d'intérêt

Depuis de nombreuses années, la Suisse affiche des taux d'intérêt nominaux et réels très bas, pour la plupart inférieurs aux taux européens correspondants. L'année dernière, l'évolution des taux d'intérêt a été influencée par une politique monétaire expansionniste et les mesures non conventionnelles de la Banque nationale suisse (BNS). En mars 2009, la BNS a annoncé un abaissement de la marge de fluctuation de son taux directeur (Libor à trois mois). Par ailleurs, elle a commencé à acquérir des obligations d'entreprises en francs suisses. Affichant 0,25% (fin 2008: 0,66%), les taux des marchés monétaires (Libor à trois mois) étaient extrêmement bas à fin 2009. De même, le rendement des obligations à dix ans de la Confédération (1,9%) est légèrement inférieur à celui de l'année précédente. Pour les entreprises, le retour au calme sur les marchés financiers a favorisé la levée de capitaux. Les primes de risque (écarts) des obligations d'entreprises ont fortement reculé en 2009. Le marché suisse des obligations a enregistré une forte activité du côté des levées de capitaux par les entreprises. Pour sa part, Swisscom a aussi profité des conditions avantageuses du marché pour placer des emprunts obligataires d'une valeur totale de CHF 2,75 milliards, assortis de taux d'intérêt de 3,25% et 3,50%. Les capitaux ainsi levés ont permis de procéder au remboursement anticipé de dettes bancaires existantes. La structure des échéances des engagements financiers a été optimisée en conséquence et les risques de refinancement ont été considérablement diminués.

Changes

Dans le contexte du ralentissement économique mondial, le franc suisse (CHF) s'est nettement apprécié par rapport à d'autres monnaies. En mars 2009, la BNS a commencé à acheter des devises afin de contrer le raffermissement de la monnaie nationale face à l'euro (EUR). La tendance à la hausse a ainsi pu être endiguée. Par rapport à fin 2007, la hausse est toutefois de 10,3% pour le taux de change CHF/EUR et de 9,1% pour le taux de change CHF/USD. Pour Swisscom, l'euro et le dollar sont les devises les plus importantes. Sur le marché suisse, Swisscom effectue des paiements nets en EUR et en USD principalement pour l'acquisition d'installations techniques et pour l'utilisation de réseaux de téléphonie fixes et mobiles à l'étranger. Les besoins opérationnels en monnaies étrangères sont essentiellement couverts par le biais d'opérations à terme sur devises. L'état de la situation financière fait apparaître un risque de change non couvert pour les participations dans les filiales étrangères, en particulier Fastweb en Italie.

Marchés des actions et des obligations

Swisscom n'a placé aucun montant important directement en actions, en obligations ou sous la forme d'autres instruments financiers. Par conséquent, elle n'est pas exposée aux risques de marché correspondants. Swisscom a pris indirectement des engagements sur différents marchés boursiers et obligataires à l'échelle nationale et internationale, au travers des placements de sa caisse de pensions comPlan. Fin 2009, la valeur de marché de ces placements était de CHF 6,8 milliards, ce qui représente environ 33% de la capitalisation boursière de Swisscom. Subissant le contrecoup de la crise financière, les placements de capitaux ont enregistré des pertes élevées en 2008, et le taux de couverture de comPlan, calculé conformément aux normes comptables suisses, a fléchi à 94% fin 2008. Grâce à l'évolution positive des marchés des actions et des obligations, ce taux est toutefois remonté à 101% en 2009.

Environnement légal et réglementaire

Conditions-cadres juridiques pour Swisscom

Swisscom est une société anonyme de droit public soumise au droit suisse. Son organisation est régie par la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET) et par ses statuts. Elle fonde son activité principalement sur le droit des sociétés anonymes ainsi que la législation sur les télécommunications et la radiodiffusion. Swisscom est en outre soumise aux règles en vigueur pour l'ensemble de l'économie, notamment au droit de la concurrence. Enfin, en tant que société cotée en bourse, Swisscom doit se conformer au droit du marché des capitaux.

Loi sur l'entreprise de télécommunications (LET)

Le 1er janvier 1998, l'ancienne Entreprise des PTT a été scindée, en vertu de la loi, en deux entités distinctes: la «Poste Suisse» et «Swisscom SA» (d'où l'appellation société anonyme de droit public). La LET et les statuts prévoient que Swisscom fournit, en Suisse et à l'étranger, des services de télécommunication et de radiodiffusion ainsi que des produits et des services connexes. L'entreprise est soumise, pour l'essentiel, au droit des sociétés anonymes. Selon la LET, la Confédération suisse (ci-après «Confédération») doit détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom. Par souci de transparence envers les autres investisseurs, elle définit tous les quatre ans ses objectifs en tant qu'actionnaire majoritaire de l'entreprise. Les objectifs de la Confédération sont intégrés aux objectifs stratégiques et opérationnels d'entreprise fixés par le Conseil d'administration de Swisscom. De plus, Swisscom a l'obligation de négocier avec les associations du personnel la conclusion d'une convention collective de travail. Une modification de la LET serait nécessaire en cas d'abandon par la Confédération de sa position majoritaire dans Swisscom SA. En 2006, le Parlement n'est pas entré en matière sur un projet de loi relatif à la privatisation de Swisscom, présenté par le Conseil fédéral dans l'un de ses messages. Dans le cadre de différentes interventions, les députés ont d'abord exigé l'établissement d'un rapport détaillé, que le Conseil fédéral a promis pour le deuxième semestre 2010.

Loi sur les télécommunications (LTC)

La loi sur les télécommunications a pour but d'assurer aux particuliers et aux milieux économiques des services de télécommunication variés, avantageux, de qualité et concurrentiels sur le plan national et international. Elle doit en particulier garantir qu'un service universel sûr et d'un prix abordable soit fourni à toutes les catégories de la population et dans tout le pays, et assurer que le trafic des télécommunications ne soit pas perturbé et qu'il respecte les droits de la personnalité et les droits immatériels. La LTC doit en outre permettre une concurrence efficace en matière de services de télécommunication et protéger les utilisateurs contre la publicité de masse déloyale et les services à valeur ajoutée abusifs.
Comme mentionné plus haut, la loi sur les télécommunications vise à garantir qu'un service universel sûr et d'un prix abordable soit fourni à toutes les catégories de la population et dans tout le pays. Le Conseil fédéral détermine périodiquement l'étendue exacte des prestations ainsi que les directives en matière de qualité et de prix. La Commission fédérale de la communication (ComCom) a attribué en juin 2007 à Swisscom la nouvelle concession de service universel pour la période 2008–2017. Le mandat de prestations englobe notamment l'accès de chaque ménage au réseau téléphonique public par le biais d'un raccordement analogique ou numérique, la mise à disposition d'un nombre suffisant de cabines téléphoniques publiques ainsi que la fourniture de services aux personnes handicapées. Depuis 2008, la concession de service universel inclut en outre la mise à disposition d'un accès Internet à large bande avec un débit de transmission garanti de 600/100 kbit/s. En 2009 également, Swisscom a assumé de manière fiable la responsabilité liée au mandat de service universel et fourni les prestations dans la qualité requise.
La loi sur les télécommunications règle en outre les différentes formes de l'accès que les fournisseurs de services occupant une position dominante sur le marché sont tenus de garantir à la concurrence. Il s'agit de l'accès totalement dégroupé à la boucle locale, de l'accès à haut débit, de la facturation de raccordements du réseau fixe, de l'interconnexion, des lignes louées et de l'accès aux canalisations de câbles, dans la mesure où ces dernières ont une capacité suffisante. L'accès à haut débit porte sur une période limitée de quatre ans, qui débute au moment de la disponibilité effective d'une offre couvrant l'ensemble du territoire. L'accès au réseau doit être proposé à des conditions transparentes et non discriminatoires et à des prix orientés en fonction des coûts. Pour ce qui est des formes d'accès, les fournisseurs de services occupant une position dominante sur le marché permettent en outre la co-utilisation des sites concernés par l'accès au réseau. Le principe du primat de la négociation s'applique (réglementation ex- post). Si les fournisseurs de services n'arrivent pas à s'entendre dans un délai de trois mois, la ComCom, à la demande de l'une des parties, fixe les conditions de l'accès. A cet égard, elle tient notamment compte des conditions propres à encourager une concurrence efficace ainsi que des effets de sa décision sur les sociétés concurrentes. La fixation des prix orientés en fonction des coûts se fonde sur la méthode de calcul LRIC (Long Run Incremental Cost).
Le 2 juin 2009, la ComCom a prolongé les concessions GSM de Swisscom et des autres opérateurs de réseaux jusqu'à fin 2013. Outre le GSM, la nouvelle concession autorise désormais l'exploitation de systèmes UMTS dans les bandes de fréquences 900 MHz et 1800 MHz ainsi que l'exploitation d'autres technologies, dans la mesure où les instances normatives européennes confirment l'absence de perturbations pour le GSM et l'UMTS. La concession UMTS, qui expirera fin 2016, autorise Swisscom à exploiter la technologie UMTS dans la bande de fréquences 2 GHz. En 2010, la ComCom devrait octroyer, par voie d'enchères, une série de concessions de radiodiffusion pour les services mobiles, qui ouvriront la voie à de nouvelles technologies telles que la norme de communication mobile Long Term Evolution (LTE). Toutes les entreprises intéressées pourront participer aux enchères. Enfin, Swisscom est titulaire de concessions hertziennes pour l'exploitation de liaisons point à point sans fil.

Droit de la concurrence / loi sur les cartels (LCart)

La loi sur les cartels a pour but d'empêcher les conséquences nuisibles d'ordre économique ou social imputables aux cartels et aux autres restrictions à la concurrence et de promouvoir ainsi la concurrence dans l'intérêt d'une économie de marché fondée sur un régime libéral. La Commission de la concurrence (Comco) enquête sur les accords en matière de concurrence ainsi que sur les pratiques d'entreprises occupant une position dominante sur le marché. Elle peut interdire les concentrations d'entreprises ou les autoriser moyennant des conditions et des charges. Les accords qui affectent de manière notable la concurrence et qui ne sont pas justifiés par des motifs d'efficacité économique ou qui conduisent à la suppression de la concurrence sont illicites. Sont également réputées illicites les pratiques abusives d'entreprises occupant une position dominante sur le marché. Citons notamment les systèmes de rabais, les produits proposés sous la forme d'offres groupées, le choix des partenaires

commerciaux ainsi que des prix trop élevés ou trop bas. Tant certaines formes d'accords en matière de concurrence que les pratiques abusives d'entreprises occupant une position dominante sur le marché font l'objet de sanctions directes.

Droit du marché des capitaux

Les actions de Swisscom SA ont été cotées aux bourses de Zurich et de New York en 1998, à la faveur d'une introduction en bourse (Initial Public Offering, IPO). Ancien actionnaire unique, la Confédération détenait alors 65,5% du capital-actions. Au 31 décembre 2009, la Confédération possède encore 56,9% des parts de Swisscom. Suite au retrait de la cote et à l'annulation de l'enregistrement de Swisscom aux Etats-Unis en 2007, et après la décision de la SIX Swiss Exchange de rapatrier le négoce de Londres à Zurich au 4 mai 2009, Swisscom est aujourd'hui exclusivement soumise à la législation et à la réglementation suisses sur les bourses. L'entreprise doit notamment se conformer aux prescriptions en matière d'information financière et d'établissement du rapport financier, de publicité ad hoc ou de publicité relative à des transactions de titres Swisscom réalisées par les membres du Conseil d'administration ou de la Direction du groupe.

Evolution réglementaire en Suisse en 2009

Procédures en cours fondées sur le droit des télécommunications et le droit de la concurrence

Le 19 février 2009, le Tribunal administratif fédéral a contraint Swisscom à proposer un accès à haut débit à des conditions réglementées. Swisscom, qui a accepté cette décision, propose depuis la fin 2009 un accès à haut débit à des conditions réglementées aux autres fournisseurs de services de télécommunication.
Dans sa décision du 5 novembre 2009, la Comco a infligé à Swisscom une amende de CHF 220 millions pour abus de position dominante sur le marché des services ADSL.
Swisscom rejette le reproche selon lequel elle pratiquerait des prix-ciseaux et abuserait de sa position dominante, et a interjeté recours contre cette décision auprès du Tribunal administratif fédéral. Se fondant sur une appréciation juridique, Swisscom en conclut qu'actuellement, il est peu probable qu'une sanction soit prononcée en dernière instance et n'a donc pas constitué de provision à cet effet. Les procédures en cours fondées sur le droit des télécommunications et le droit de la concurrence figurent dans les notes 28 et 29 jointes aux comptes consolidés.

Mise en œuvre de la nouvelle loi sur les télécommunications

Comme en 2008, la mise en œuvre de la nouvelle loi sur les télécommunications, notamment le dégroupage du dernier kilomètre, a constitué une priorité en 2009 également. Fin 2009, on dénombrait 535 centraux dégroupés – 1 041 locaux de colocalisation – ce qui correspond à quelque 79% de tous les raccordements, à la disposition d'opérateurs tiers. Au 31 décembre 2009, le nombre de lignes de raccordement dégroupées s'élevait à environ 153 000. Plus de 120 000 clients ont en outre décidé de régler la facture de leur raccordement téléphonique par le biais de leur fournisseur effectif de services de télécommunication. Désormais, ils ne reçoivent plus qu'une seule et même facture pour le raccordement et les services téléphoniques. Par ailleurs, plus de 392 projets ont été conclus concernant la co-utilisation des canalisations de câbles. Le 2 décembre 2009, la ComCom a fixé les prix applicables à l'utilisation des canalisations de câbles. Le prix mensuel de l'accès totalement dégroupé à la boucle locale (le dernier kilomètre) a été abaissé de près de 50% pour les années 2007 et 2008.

La loi sur les télécommunications définit des conditions-cadres pour les investissements dans les réseaux à fibre optique

Le dégroupage du dernier kilomètre a été volontairement limité à l'infrastructure historique (câbles de cuivre et canalisations de câbles). Cette mesure a permis d'éviter que les réseaux à fibre optique, dont le déploiement n'avait pas commencé, fassent l'objet d'une réglementation. Le Parlement était conscient qu'une réglementation ex-ante aurait un effet négatif sur la propension à investir. La nouvelle loi sur les télécommunications garantit la protection de la propriété, condition essentielle de toute activité d'investissement, ainsi que la sécurité juridique. Mis en confiance par ce dernier élément, plusieurs acteurs du marché, dont Swisscom, ont commencé à investir des milliards dans les réseaux de raccordement à fibre optique. Swisscom et ses partenaires ont opté pour un modèle multifibre, qui présente l'avantage de permettre au client final de changer de fournisseur facilement et rapidement. Quant aux investisseurs, ils peuvent se partager les coûts de construction du réseau et éviter une multiplication onéreuse des réseaux.

Différences réglementaires par rapport à l'Union européenne

Dans l'Union européenne (UE), l'autorité de régulation dispose de compétences élevées pour analyser les marchés et imposer aux entreprises détenant des parts de marché importantes des contraintes en matière de non-discrimination, de transparence et de services d'accès (réglementation ex-ante). En Suisse, le législateur n'a pas voulu d'un tel régime et lui a préféré le primat de la négociation (réglementation ex-post). Précisons que dans notre pays, les conditions du marché sont différentes de celles qui prévalent dans les grands Etats membres de l'UE. En effet, la concurrence joue pour ainsi dire sur tout le territoire national entre Swisscom et les câblo-opérateurs. A ces acteurs s'ajoutent, depuis peu, les entreprises électriques locales et régionales, dont l'importance n'est pas négligeable. Cette situation requiert une réglementation différente de celle en vigueur dans des pays tels que l'Allemagne, la France ou l'Italie, où la concurrence en matière de plateformes n'a pas pu se développer car il n'existe de facto qu'un seul opérateur. Dans le système de réglementation suisse, le législateur a défini de manière exhaustive les services d'accès qui doivent être proposés en cas de position dominante sur le marché, et contribué de ce fait à accroître la sécurité juridique. En limitant la réglementation aux infrastructures existantes (câbles de cuivre et canalisations de câbles), il a par ailleurs voulu garantir la sécurité juridique et la sécurité des investissements et inciter les intéressés à poursuivre l'extension du réseau (fibre optique). Un argument qui a sous-tendu les débats au Parlement lors de la révision de la loi sur les télécommunications.

Environnement légal et réglementaire en Italie

Conditions-cadres juridiques pour Swisscom

Le système de réglementation italien reflète le régime en vigueur dans le secteur de la communication électronique de l'UE. L'autorité de régulation de la Péninsule (AGCOM) a pour tâche – après analyse des marchés définis par la Commission européenne – d'imposer des obligations réglementaires aux entreprises. Le cadre légal de l'Union européenne prévoit que l'autorité nationale de régulation désireuse de prendre des mesures doit mettre le projet concerné à la disposition de la Commission européenne et des autorités nationales de régulation des autres Etats membres. Les autorités nationales de régulation peuvent prendre position sur le projet ou opposer leur veto. De ce fait, les activités de Fastweb, la filiale italienne de Swisscom, sont fortement influencées par la législation européenne et italienne en matière de télécommunication. Une décision prise par l'autorité nationale de régulation peut avoir des répercussions importantes pour Fastweb.

Evolution réglementaire en Italie en 2009

En février 2009, la Commission européenne a décidé de ne réglementer ni l'accès ni l'établissement des communications sur le réseau de téléphonie mobile public au motif que la concurrence était suffisante. Pour Fastweb, cette décision signifie que l'accord conclu avec 3 Italia continuera de dépendre des conditions du marché et non de conditions définies par le législateur.
En mars 2009, l'autorité de régulation italienne a partiellement approuvé une requête de Telecom Italia visant à augmenter les prix du raccordement d'abonné dégroupé la même année. Il en a notamment résulté une augmentation des prix de location du raccordement d'abonné dégroupé de 7,64 euros à 8,49 euros par mois et par raccordement (+11%). Se référant aux informations financières réglementaires présentées par Telecom Italia sur la base de coûts d'acquisition entièrement facturés, l'AGCOM a estimé que ces hausses de prix étaient fondées. Quelques opérateurs, dont Fastweb, ont fait appel de cette décision.

Lien avec la Confédération suisse (Confédération)

La Confédération est légalement tenue de détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom. En contrepartie, elle a la possibilité d'exercer son influence. Au travers de son engagement, la Confédération supporte des risques d'ordre financier et entrepreneurial qu'elle peut orienter en formulant certaines attentes envers Swisscom dans les objectifs stratégiques, telles que, par exemple, les directives concernant l'endettement maximal, les distributions de bénéfices et les participations à l'étranger.

Stratégie de l'entreprise

Swisscom occupe en Suisse une position de premier plan dans les secteurs de la communication mobile, de la téléphonie fixe et du haut débit. En raison d'un environnement très concurrentiel, elle doit faire face à une érosion constante des prix et des volumes. Il s'agit par conséquent de compenser ce recul du chiffre d'affaires et du résultat. Swisscom applique à cet effet une stratégie reposant sur trois piliers: «Maximiser», «Elargir» et «Développer».



En 2009, Swisscom a axé ses efforts sur la mise en œuvre de la stratégie à trois piliers définie en 2007 ainsi que sur la garantie de la capacité bénéficiaire en temps de crise. Dans les années à venir, cette stratégie continuera d'imprégner l'orientation de l'entreprise. Le principal défi posé à Swisscom est de se démarquer de la concurrence, toujours plus vive, tant dans les activités d'accès au réseau – dégroupage des raccordements d'abonnés, câblo-opérateurs et initiatives relatives à la fibre optique – que dans les services, de moins en moins tributaires des réseaux. Voici un résumé des trois piliers de la stratégie d'entreprise de Swisscom:

1er pilier: «Maximiser»

Swisscom Suisse cherche à accroître la fidélisation de sa clientèle, d'ores et déjà très forte, en développant une culture du service axée sur le client. Pour s'assurer une part de marché élevée, Swisscom continue d'améliorer l'excellente qualité de l'infrastructure de réseau par le biais d'investissements ciblés, notamment dans la fibre optique, tout en proposant des prestations supérieures et en veillant à la force de sa marque. L'objectif consiste à se démarquer clairement par un service à la clientèle de premier ordre et par des prestations optimales et d'une grande utilité pour le client, afin de justifier des prix premium par rapport à la concurrence. La gestion systématique des coûts revêt une importance stratégique croissante pour améliorer la rentabilité et garantir la force d'investissement. D'où la mise en œuvre de mesures à court et à moyen terme. Swisscom IT Services, en sa qualité de prestataire interne, apporte son soutien à Swisscom Suisse grâce à la réduction des coûts informatiques et à une flexibilité accrue concernant la fourniture des prestations. Pour ce qui est de l'interaction avec la clientèle, la stratégie mise davantage sur les canaux électroniques, sur des processus de commande simplifiés ainsi que sur des possibilités d'intervention à distance étendues. Dans une perspective à moyen et à long terme, la transition vers une infrastructure tout IP semble s'imposer, tant du point de vue du client qu'en termes de coûts.

2e pilier: «Elargir»

Swisscom offre à ses clients un large éventail de services d'information et de communication. Pour ce faire, elle développe en permanence des activités commerciales d'un bout à l'autre de la chaîne de création de valeur dans les domaines de la télécommunication, de l'informatique, des médias et du divertissement. Le passage de la télévision analogique à la télévision numérique, qui a déjà commencé, se poursuivra ces prochaines années. Il s'agit d'en profiter pour stimuler fortement les ventes du produit Swisscom TV. Avec son offre de marques tierces, Swisscom répond aux attentes d'une clientèle privée toujours plus sensible à l'argument du prix. Dans le secteur des clients commerciaux, Swisscom mise sur les activités liées aux solutions, mais aussi sur l'hébergement, les prestations de sécurité et l'intégration de réseaux. En rachetant Sourcag SA et Resource SA, Swisscom IT Services a élargi son portefeuille de manière ciblée dans certains secteurs de marché. La réalisation des objectifs commerciaux correspondants dépendra du succès de cette intégration. Une amélioration et une harmonisation continues des processus opérationnels, de même qu'une orientation clientèle marquée, permettront d'augmenter encore la rentabilité.

3e pilier: «Développer»

S'appuyant sur une logique industrielle et stratégique claire, Swisscom identifie et concrétise ses options de croissance en dehors de ses activités de base en Suisse. En rachetant Fastweb en 2007, elle a fait son entrée sur le marché italien du haut débit. Le développement et le renforcement de Fastweb constituent la priorité absolue du pilier «Développer». Swisscom concentre ses efforts sur l'augmentation de la part de marché, en particulier dans le secteur des clients commerciaux, ainsi que sur l'amélioration de l'excellence opérationnelle. Pour des raisons stratégiques, les prises de participation de grande ampleur sont limitées aux deux marchés clés de la Suisse et de l'Italie. De petites avancées stratégiques sont envisageables dans le cadre d'initiatives existantes telles que Hospitality Services. Cette dernière pourrait continuer d'étendre sa couverture géographique et sa gamme de services, améliorer son efficacité et, partant, dynamiser son chiffre d'affaires et ses flux de trésorerie. Dans le secteur de la santé, l'année 2009 a vu la création de la filiale Evita, dont l'objectif est de lancer et d'exploiter en Suisse un système de données électroniques de santé. Par ailleurs, Swisscom investit des montants plus modestes dans des fonds d'entreprises de capital-risque ainsi que dans de jeunes entreprises, afin d'accéder suffisamment tôt à de nouvelles technologies et autres idées commerciales.

Développement durable

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a peaufiné sa stratégie en matière de développement durable. Parallèlement au succès économique durable, elle entend encourager ses clients à adopter un comportement respectueux de l'environnement en faisant elle-même figure de précurseur en la matière. L'engagement écologique de Swisscom concerne différents domaines: la réduction des émissions directes de CO_2, l'amélioration de l'efficacité énergétique ainsi que la promotion des prestations durables et des produits respectueux du climat. Par ailleurs, elle entend intensifier son engagement en tant qu'entreprise socialement responsable dans les domaines de la compétence en matière de médias et de la protection de la jeunesse dans les médias, et s'attache à promouvoir l'accessibilité sans barrières des personnes handicapées à Internet.

Organisation du groupe

Structure de direction

L'organisation du groupe s'oriente sur la structure de direction suivante:

Conseil d'administration

Direction du groupe

Finances & Controlling du groupe

Stratégie & Business Development du groupe

Communication d'entreprise

Ressources humaines du groupe

Swisscom Suisse

Swisscom IT Services

Swisscom Participations

Fastweb

Autres

Clients privés

Hospitality Services

Petites et moyennes entreprises

Grandes entreprises

Wholesale

Réseaux

Structure de l'établissement de rapports

La structure de l'établissement de rapports de Swisscom reprend la segmentation Clients privés, Petites et moyennes entreprises, Grandes entreprises, Wholesale et Réseaux – regroupées sous Swisscom Suisse – ainsi que Fastweb, Autres secteurs opérationnels et Group Headquarters.

Swisscom Suisse

Clients privés

Le secteur Clients privés est l'interlocuteur des clients des réseaux fixe et mobile; il assure la couverture de la Suisse en accès Internet à haut débit (DSL) et le suivi d'un nombre croissant d'abonnés de Swisscom TV. Il exploite en outre www.bluewin.ch, le portail Internet le plus visité de Suisse. Swisscom propose tous les services Internet, de téléphonie et de télévision d'un seul tenant, son objectif étant de faciliter la vie des clients en matière de télécommunication.

Petites et moyennes entreprises

Le secteur Petites et moyennes entreprises couvre toute la Suisse et offre un éventail complet de produits et de prestations, qui va de la téléphonie fixe et mobile jusqu'à l'entretien et l'exploitation de l'infrastructure informatique, en passant par Internet et les services de données. Les petites et moyennes entreprises se voient proposer des solutions globales adaptées à leurs besoins: raccordements adéquats, accès sécurisés, services professionnels et réseaux intelligents.

Grandes entreprises

Qu'il s'agisse de communication vocale ou de transmission de données, du réseau fixe ou du réseau mobile, de produits individuels ou de solutions globales, le secteur Grandes entreprises, en sa qualité de leader dans le domaine de la communication d'entreprise, assiste les clients dans la planification, la réalisation et l'exploitation de leur infrastructure d'information et de communication. Et ce, avec des solutions économiques et des prestations de service fiables.

Wholesale

Le secteur Wholesale propose aux opérateurs de télécommunication suisses différentes prestations de gros afin de leur permettre de commercialiser leurs propres services. L'offre englobe les services d'interconnexion réglementés, l'accès à l'infrastructure de raccordement (raccordements d'abonnés dégroupés, canalisations de câbles, colocalisations) ainsi que des services à haut débit et de données. Elle comprend également l'itinérance avec les opérateurs étrangers dont les clients utilisent le réseau de téléphonie mobile de Swisscom.

Réseaux

Le secteur Réseaux construit, exploite et entretient le réseau fixe sur l'ensemble du territoire ainsi que l'infrastructure de téléphonie mobile de Swisscom. Cette division opérationnelle est en outre responsable des plateformes informatiques correspondantes et œuvre pour le passage à une plateforme réseau intégrée basée sur l'informatique et la technologie IP (tout IP). Les divisions de support de Swisscom Suisse – Finances & Controlling, Ressources humaines, Stratégie & Innovation – forment une partie du secteur Réseaux dans l'établissement des rapports.

Fastweb

Numéro deux du haut débit en Italie, Fastweb propose sur son réseau tout IP des produits et services voix, données, Internet et TV. Son offre comprend également des services VPN complets, des solutions spécifiques aux clients ainsi que des services de téléphonie mobile liés à un contrat MVNO (opérateur de réseau virtuel). Fastweb est présente dans toutes les grandes villes et agglomérations italiennes, ainsi que dans tous les secteurs de marché, des particuliers jusqu'aux grandes entreprises. En outre, Fastweb est le principal fournisseur de l'administration publique de la Péninsule. Elle offre ses services soit directement sur son propre réseau à fibre optique, soit sur la base de raccordements dégroupés.

Autres secteurs opérationnels

Swisscom IT Services

Swisscom IT Services est l'un des plus importants prestataires de services informatiques de Suisse. Son activité principale englobe la réalisation de gros projets informatiques (notamment le conseil et la mise en œuvre de nouveaux systèmes), le suivi d'infrastructures informatiques complexes, les services à l'utilisateur final ainsi que les prestations Service Desk. Avec ses filiales Comit et Sourcag, Swisscom IT Services est le leader en matière de conseil, d'implémentation et d'exploitation de solutions bancaires complètes pour la place financière suisse, sous-systèmes et business process outsourcing (BPO) inclus. Par l'intermédiaire de Resource, spécialiste SAP, Swisscom IT Services offre toute la gamme de services dans ce domaine, du conseil à l'exploitation, en passant par les solutions sectorielles SAP.

Swisscom Participations

Swisscom Participations gère un portefeuille de petites et moyennes entreprises opérant dans des secteurs qui renforcent les activités de base de Swisscom ou en sont proches. Son objectif est d'identifier et d'exploiter le potentiel de croissance dans des domaines connexes. Les principales sociétés du groupe de Swisscom Participations sont Alphapay (services d'encaissement), Billag (encaissement de redevances), Cablex (construction et entretien de réseaux), Curabill (gestion de créances pour le compte de tiers), Sicap (technologies mobiles), Swisscom Broadcast (acheminement des signaux de radio et de télévision) et Swisscom Immobilien (gestion d'immeubles).

Hospitality Services

Spécialisée dans les besoins de communication du secteur hôtelier, Hospitality Services propose des solutions convergentes pour les chambres d'hôtel et les salles de conférence, les espaces publics et le back-office des hôtels. Le développement, l'exploitation et l'assistance du réseau numérique peuvent être adaptés aux exigences spécifiques des hôtels. Hospitality Services offre ses services à plus de 2 000 hôtels dans 19 pays.

Group Headquarters

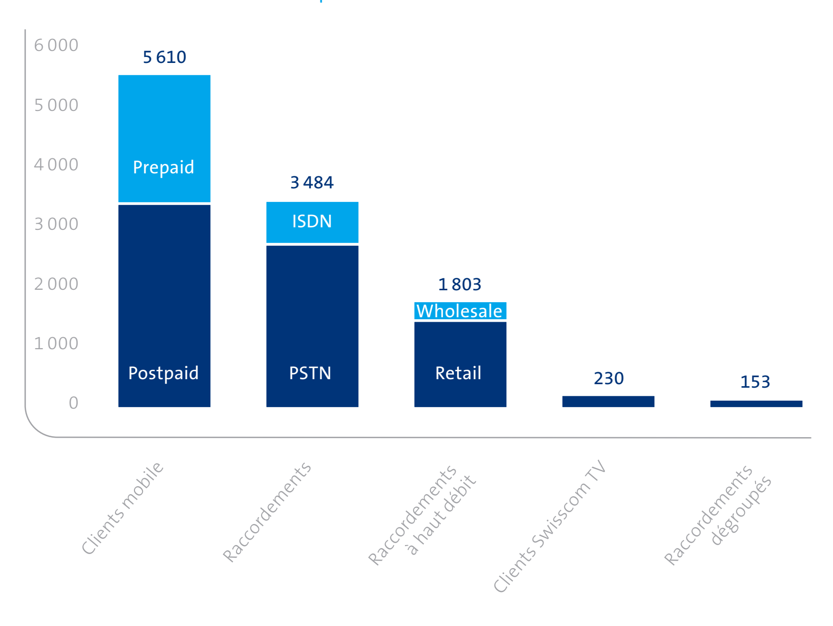
Group Headquarters regroupe principalement les quatre divisions du groupe Finances & Controlling, Stratégie & Business Development, Communication d'entreprise et Ressources humaines ainsi que la société d'occupation Worklink AG.

Marchés et clients

Marché suisse des télécommunications

Le marché suisse des télécommunications est très développé en comparaison internationale. Il se distingue par une offre diversifiée de prestations ayant trait à la communication voix et de données et par une innovation permanente.

Swisscom Suisse Raccordements respectivement clients en milliers



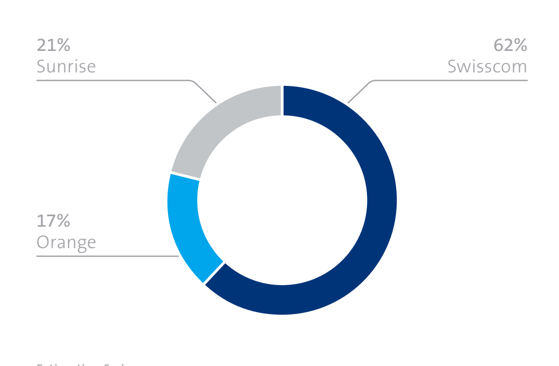
Marché du réseau fixe

La téléphonie fixe traditionnelle repose essentiellement sur les raccordements analogiques et numériques du réseau téléphonique ainsi que sur les raccordements des câblo-opérateurs. Sur un marché en grande partie saturé, le nombre de raccordements au réseau fixe est en recul depuis des années, surtout en raison du phénomène de substitution par la communication mobile. Hormis Swisscom, seuls les câblo-opérateurs disposent de leur propre infrastructure de réseau fixe. Toutefois, le dégroupage des raccordements d'abonnés Swisscom est ouvert aux autres opérateurs depuis 2007. Les deux principaux concurrents de Swisscom sur le marché de la téléphonie fixe sont Cablecom et Sunrise. Fin 2009, le nombre de raccordements au réseau fixe de Swisscom se montait à 3,5 millions. Pour environ 20% d'entre eux, les utilisateurs ont choisi un autre opérateur pour le trafic vocal (présélection de l'opérateur, CPS). Pas moins de 153 000 raccordements d'abonnés sont dégroupés. Les câblo-opérateurs, pour leur part, ont raccordé environ 360 000 clients.
Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a vu le nombre de ses raccordements fixes diminuer de 140 000. Due au dégroupage de raccordements d'abonnés par des opérateurs tiers, cette baisse a essentiellement concerné la base clientèle CPS. Les raccordements dégroupés ont augmenté de 122 000 à 153 000 unités par rapport à l'exercice précédent. En 2009, les câblo-opérateurs n'ont ainsi pu gagner que 7 500 nouveaux clients environ. En ce qui concerne les raccordements au réseau fixe, Swisscom détenait fin 2009 une part de marché de quelque 87%, contre environ 9% pour les câblo-opérateurs. En raison du transfert du trafic téléphonique vers le réseau mobile, le nombre de minutes de communication sur le réseau fixe ne cesse de reculer.

Marché de la téléphonie mobile

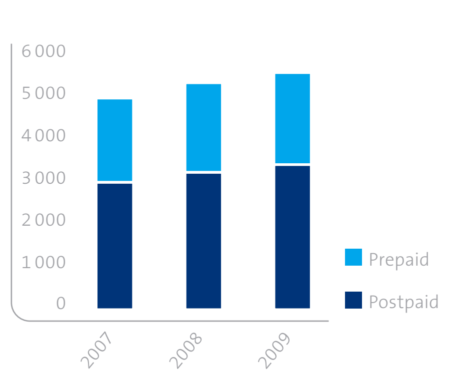
Le marché suisse de la téléphonie mobile compte trois opérateurs disposant de leurs propres réseaux: Swisscom, Orange Suisse et Sunrise. Orange Suisse est une filiale de France Télécom, Sunrise de TDC (Danemark). Annoncée le 25 novembre 2009, la fusion d'Orange Suisse et de Sunrise attend encore le feu vert de la Commission de la concurrence. La décision devrait être communiquée dans la deuxième quinzaine de février 2010.
La croissance du nombre de raccordements mobiles (cartes SIM) a nettement ralenti (+4,5%) par rapport aux exercices précédents. Fin 2009, les trois opérateurs recensaient au total environ 9 millions de raccordements mobiles. Ce nombre est supérieur à la population helvétique du fait que de nombreux clients utilisent des cartes SIM supplémentaires pour des ordinateurs mobiles, des smartphones et autres terminaux. En affichant un taux de pénétration de 119%, la Suisse se situe dans la moyenne européenne.

Parts de marché clients mobile



Estimation Swisscom

Evolution des clients mobile en milliers



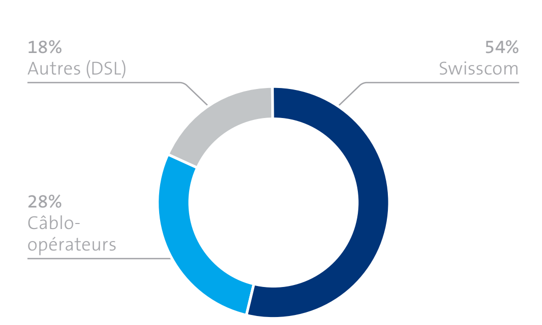
En 2009, Swisscom a enregistré une croissance du nombre de raccordements mobiles légèrement supérieure à celle du marché, maintenant sa part de marché à environ 62%. Sunrise détient quant à elle une part de marché de 21%, suivie par Orange avec environ 17%. La part de clients Postpaid en Suisse (61%) dépasse nettement la moyenne européenne, qui se situe à 42%.
Sous l'effet de la concurrence, les prix de la téléphonie mobile ont continué de baisser au cours de l'exercice sous revue. Corollaire de cette érosion des prix, le chiffre d'affaires moyen par raccordement mobile est en repli constant. En revanche, le trafic mobile de données connaît une forte progression.

Marché du haut débit

Le marché du haut débit sur le réseau fixe englobe principalement deux technologies: le DSL (Digital Subscriber Line), qui utilise les lignes téléphoniques de cuivre, et le câble TV des câblo-opérateurs. La part de raccordements à fibre optique est encore inférieure à 1%.
Concessionnaire du service universel, Swisscom est tenue de mettre à disposition un accès Internet à large bande avec un débit de transmission garanti de 600/100 kbit/s. Si, pour des raisons techniques ou économiques, il n'est pas possible de fournir ce débit et si aucune offre de remplacement aux conditions comparables n'est disponible, l'étendue des prestations peut être réduite dans des cas exceptionnels.
Atteignant environ 7% en 2009, la croissance du marché du haut débit, dynamisée notamment par des offres regroupant téléphonie et Internet, est toutefois restée un ton en dessous de l'exercice précédent (10%). Fin 2009, Swisscom comptait quelque 2,7 millions de raccordements à haut débit en

Suisse, ce qui correspond à environ 34% de la population. Ce chiffre traduit une pénétration du marché largement supérieure à la moyenne européenne, puisque seuls le Danemark, les Pays-Bas, l'Islande et la Norvège affichent un taux plus élevé.

Parts de marché raccordements à haut débit



Estimation Swisscom

Evolution des raccordements à haut débit DSL en milliers

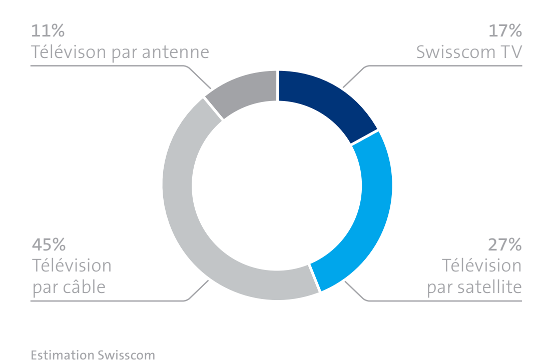


Ces dernières années, le nombre de raccordements à haut débit DSL a bien plus fortement augmenté que celui des raccordements à haut débit des câblo-opérateurs. Cette évolution s'est confirmée en 2009: les raccordements DSL ont représenté quelque 91% des nouveaux accès, la part de marché du DSL s'élevant à environ 72% fin 2009. Le recul des câblo-opérateurs sur ce terrain s'est poursuivi, leur part de marché fléchissant à environ 28%. Fin 2009, 54% de la part des raccordements DSL sont rattachés à Swisscom et 18% à d'autres fournisseurs. Ces 18% se répartissent en deux catégories: le produit commercial destiné à la revente (12%) et le raccordement téléphonique entièrement dégroupé (6%).
Swisscom propose depuis plusieurs années à d'autres fournisseurs de services Internet (ISP, Internet Service Providers) des raccordements à large bande DSL sur une base commerciale comme produit destiné à la revente. En outre, conformément à la loi sur les télécommunications (LTC), Swisscom doit garantir aux autres fournisseurs l'accès à haut débit en tant que service réglementé à des conditions non discriminatoires et à des prix orientés en fonction des coûts. L'accès à haut débit est limité à une période de quatre ans débutant au moment de la disponibilité effective d'une offre couvrant l'ensemble du territoire.

Marché de la télévision numérique

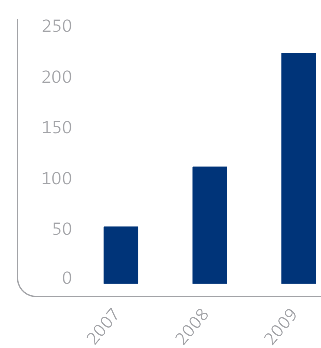
La diffusion de signaux de télévision numériques repose aujourd'hui essentiellement sur quatre supports de transmission: le câble du téléphone, la diffusion terrestre, le satellite et les réseaux câblés. Ces deux dernières technologies se taillent encore la part du lion dans le secteur des raccordements à la télévision numérique.

Parts de marché Digital TV



Estimation Swisscom

Evolution du nombre de clients Swisscom TV en milliers



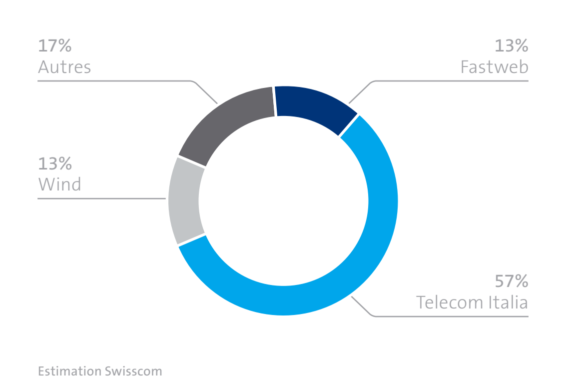
Swisscom TV, qui diffuse via le câble téléphonique, est en plein essor. Ainsi, au cours de l'exercice sous revue, le nombre de clients Swisscom TV est passé de 118 000 à 230 000, ce qui représente une progression de 94,9%.

Marché italien du haut débit

Contrairement à la Suisse, l'Italie ne connaît pas de concurrence en matière d'infrastructure haut débit sur tout le territoire entre les opérateurs DSL et les câblo-opérateurs. Aussi la pénétration du marché (47%) est-elle relativement faible en comparaison européenne.
Après la forte croissance du marché enregistrée ces dernières années, un ralentissement se profile. En 2009, le nombre de raccordements à haut débit a progressé de 9,7% à 12 millions.

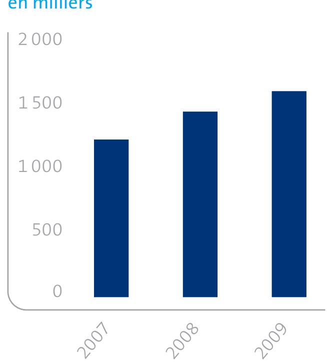


Parts de marché raccordements à haut débit en Italie



Estimation Swisscom

Evolution des raccordements à haut débit de Fastweb en milliers

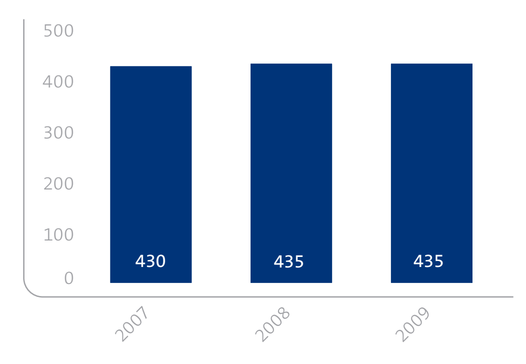


Avec une part de marché de 57%, Telecom Italia occupe la place de numéro un. Fastweb, qui détient 13% du marché, est le deuxième fournisseur du pays. La plus forte croissance de l'année a toutefois été enregistrée par Vodafone/Tele2 et Wind.

Marché suisse des services informatiques

Le marché des services informatiques englobe les activités de projet et les prestations d'externalisation. En 2009, ce marché a généré en Suisse un chiffre d'affaires de près de CHF 6,3 milliards.

Evolution du chiffre d'affaires avec clients externes en millions de CHF



Si l'on tient compte des prestations fournies aux autres sociétés du groupe, Swisscom IT Services a la plus grande part de marché en Suisse, avec 10%, suivie par IBM et HP/EDS. Font partie de Swisscom IT Services les filiales Comit, Resource et la participation majoritaire dans Sourcag. Alors que Comit est le leader incontestable du secteur de l'intégration de systèmes pour les banques, Resource occupe le troisième rang dans le secteur SAP. En Suisse, seules 25% environ des prestations informatiques sont externalisées, une proportion très faible en comparaison européenne. Pour les prochaines années, Swisscom table sur une croissance annuelle de 5% environ.

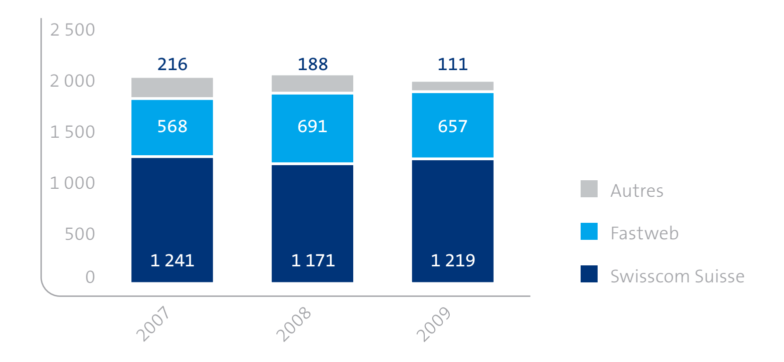
Ressources

Investissements, réseaux et immeubles

Investissements

Swisscom possède l'une des meilleures infrastructures de télécommunication au monde. Pour maintenir ce niveau de qualité, l'entreprise déploie sans attendre de nouvelles technologies. L'extension des réseaux exige des investissements annuels considérables. En 2009, Swisscom a investi CHF 1 987 millions en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles, dont CHF 1 219 millions sont revenus à Swisscom Suisse et CHF 657 millions à Fastweb. Au total les investissements se sont élevés à 16,6% du chiffre d'affaires. En ce qui concerne Swisscom Suisse, les montants ont été affectés à l'infrastructure existante (40%), à des projets clients (28%) et au réseau de la prochaine génération (32%). Pour ce qui est de Fastweb, la proportion des investissements par rapport au chiffre d'affaires net est sensiblement plus importante, même si elle est passée de 26% en 2008 à 23% en 2009 et qu'elle devrait encore diminuer ces prochaines années. Pour 2010, Swisscom table sur un ratio de 21%. Plus de la moitié des investissements consentis par Fastweb concernent la clientèle et sont parfaitement en rapport avec la croissance du portefeuille de clients.

Evolution des investissements en millions de CHF



Réseaux en Suisse

Réseau fixe

Swisscom exploite une infrastructure de réseau analogique et numérique (PSTN/ISDN) couvrant l'ensemble du territoire, plusieurs réseaux de données ainsi qu'un réseau à haut débit et un réseau IP. L'infrastructure englobe le réseau de raccordement et le réseau de transport, ainsi que diverses plateformes servant à la fourniture de services de téléphonie et de données.

Réseau de raccordement

Le réseau de raccordement consiste, pour l'essentiel, en un câble de cuivre torsadé reliant pratiquement tous les foyers du pays. Il est complété par d'autres technologies, comme les faisceaux hertziens et la fibre optique. En 2000, Swisscom a introduit la technologie à haut débit ADSL, qui offre désormais à plus de 98% des ménages suisses un accès rapide, fiable et d'excellente qualité aux services multimédias. La disponibilité élevée de cette technologie est assurée par la redondance locale et géographique d'éléments de réseau et de centres de calcul. Rappelons que, dans le cadre du service universel, Swisscom est en outre tenue de garantir à l'ensemble de la population un accès Internet à haut débit. Pour pouvoir offrir de nouveaux services à haut débit comme la TV sur IP et la visiophonie et satisfaire la demande en matière de liaisons Internet ultrarapides, Swisscom s'est employée, dès 2006, à compléter son offre à haut débit avec la technologie VDSL. Cette norme permet, en effet, la transmission de plusieurs flux TV en qualité standard ou d'un à deux flux de télévision en qualité haute définition et l'utilisation d'un accès Internet en parallèle. Aujourd'hui déjà, une grande partie des foyers helvétiques peuvent bénéficier de différents services TV (live-TV, video-on-demand, pay-per-view) et

radio dans une qualité supérieure. Trois centres de calcul géographiquement distincts garantissent le respect des exigences élevées en matière de disponibilité. De plus, différentes mesures sont mises en œuvre afin d'accroître encore la qualité du service. En 2009, la satisfaction de la clientèle a d'ailleurs augmenté.

Réseau de transport

Exclusivement numérique, le réseau de transport assure la transmission de services vocaux, vidéo et de données entre les réseaux de raccordement. Tous les points de transmission sont équipés de fibre optique et permettent la fourniture de services Ethernet aux clients commerciaux et l'intégration de raccordements DSL.

Réseau analogique/numérique (PSTN/ISDN)

Le réseau PSTN/ISDN connecte pratiquement tous les foyers privés et une grande partie des clients commerciaux. Une quadruple redondance dans le réseau fédérateur et une double redondance dans la couche de commutation garantissent non seulement une qualité de communication supérieure, mais aussi une sécurité et une disponibilité élevées.

Réseaux de données

Swisscom dispose de plusieurs réseaux de circuits loués. Ils sont complétés par une plateforme SDH et une plateforme Ethernet, qui permettent des débits oscillant entre 2 Mbit/s et 10 Gbit/s et offrent ainsi aux clients commerciaux des liaisons point à point permanentes à haut débit, jamais surchargées. Les redondances sont adaptées aux exigences individuelles de chaque client en termes de disponibilité et de sécurité.

Next Generation Network

Afin de pouvoir à l'avenir commercialiser de nouveaux services comme le VoIP et des solutions convergentes à des prix attractifs, Swisscom déploie actuellement une infrastructure de réseau reposant entièrement sur la norme IP, qui permet de proposer toutes sortes de services, indépendamment de la technologie d'accès choisie (cuivre, radio ou fibre). Swisscom a d'ores et déjà accumulé quelques expériences avec le réseau tout IP à la faveur du passage du réseau de transport à la technologie IP, de la mise en service d'une plateforme de téléphonie et de multimédia basée sur IP et de la fourniture des premiers services basés sur IP, comme Swisscom TV et VoIP. Les premiers produits reposant exclusivement sur le protocole IP ont été commercialisés dans le courant de 2009 et leur nombre augmente régulièrement.

Extension du réseau à fibre optique

Le volume de données transmis sur le réseau fixe s'est fortement accru ces derniers temps, au point de doubler tous les 18 mois. Cette tendance devrait se poursuivre ces prochaines années. Les services de communication et médias modernes, les portails vidéo et les offres de téléchargement en flux continu, de même que les nouvelles applications commerciales comme les services VoIP, les Unified Communications ou les visioconférences entraînent une explosion des besoins en bande passante et du volume du trafic chez les utilisateurs. Swisscom a anticipé cette évolution en démarrant, il y a quelques années déjà, l'extension de son réseau à fibre optique. Dans un premier temps, les centraux locaux ont été reliés entre eux, puis les câbles à fibres optiques ont progressivement été tirés jusqu'aux armoires de distribution dans les quartiers. Bon nombre de grandes entreprises et d'immeubles commerciaux sont déjà raccordés à la fibre optique depuis des années. En 2008, Swisscom a commencé à y connecter les clients privés et les petites et moyennes entreprises. Fin 2009, près de 120 000 foyers étaient reliés à la fibre optique dans les villes de Zurich, St-Gall, Bâle, Berne, Fribourg, Genève et Lausanne, mais aussi dans de petites communes comme Ebikon ou Pfyn (TG). On estime que d'ici fin 2015 près d'un million de ménages, soit un tiers de la population, seront raccordés à la fibre optique. Signalons que, depuis mars 2008, Swisscom tire également, à titre préventif, des câbles à fibres optiques lors de la construction ou de la transformation d'immeubles commerciaux ou d'habitation dans les grandes villes suisses, afin de ne pas avoir à ouvrir le sol une nouvelle fois en cas de passage au «tout fibre optique». Pour l'extension de son réseau de raccordement à fibre optique, Swisscom a choisi une approche multifibre: outre la concurrence entre infrastructures (réseaux câblés), cette dernière permet la compétition entre exploitants de réseau à fibre optique et préserve une innovation maximale dans l'architecture de réseau et la fourniture de services. L'extension du réseau à fibre optique est complétée par une extension ciblée des PTP et une extension de la norme DSL, afin de pouvoir accroître à court et moyen termes la couverture de réseau et les bandes passantes.

Réseau de communication mobile

Swisscom exploite un réseau de communication mobile sur l'ensemble du territoire suisse. Les services de communication mobile utilisent les normes GSM et UMTS, deux normes numériques largement répandues en Europe et dans le monde. Le réseau GSM de Swisscom utilise les bandes de fréquence 900 MHz et 1 800 MHz. De son côté, le réseau UMTS utilise la bande de fréquence 2 100 MHz. En 2008, la Commission fédérale de la communication (ComCom) a prolongé la concession de téléphonie mobile GSM de Swisscom jusqu'à fin 2013 au plus tard. Cette prolongation est toutefois provisoire en raison du dépôt d'une plainte relative à la procédure de renouvellement. Swisscom a implémenté plusieurs technologies pour la transmission entre la station d'émission et le terminal mobile. En 2005, Swisscom a étendu toutes les antennes GSM actives à la technologie EDGE, successeur du GPRS. La norme EDGE, qui offre des débits oscillant entre 150 Kbit/s et 200 Kbit/s, assure désormais la desserte de 99% de la population. Introduite en 2004 déjà, la norme UMTS a fait l'objet d'adaptations régulières à partir de 2006, notamment avec l'extension HSPA, qui offre des débits de téléchargement atteignant 7,2 Mbit/s, voire 14,4 Mbit/s dans certaines régions. Fin 2009, le réseau GSM desservait 99% et le réseau UMTS/HSPA 92% de la population suisse. Swisscom possède ainsi le réseau de communication mobile le plus performant de Suisse, ce qui ne l'empêchera pas d'étendre encore sa domination technologique. Pour ce faire, elle procédera non seulement à l'introduction de nouvelles normes, comme le HSPA+, qui offre d'ores et déjà des débits allant jusqu'à 28,8 Mbit/s, mais s'emploiera également à accroître les capacités des différentes cellules et le nombre de sites d'antennes, afin de faire face à la forte progression du trafic de données. Les extensions de site seront dans la mesure du possible coordonnées avec d'autres opérateurs de réseau toutefois, dans un souci d'efficience et de planification du territoire. Aujourd'hui déjà, Swisscom partage 23% de ses 6 000 sites d'antennes avec d'autres opérateurs, notamment dans les tunnels où l'utilisation conjointe avoisine 59%. Avec quelque 1 026 hotspots en Suisse, Swisscom se positionne également comme le leader des exploitants de réseaux publics WLAN (PWLAN). A l'étranger, l'opérateur offre en outre accès à de nombreux autres hotspots par l'intermédiaire d'accords d'itinérance conclus principalement par sa filiale Hospitality Services.

Réseaux en Italie

Fastweb, qui possède et exploite le deuxième réseau d'Italie, est leader dans le développement de services de communication à haut débit et de services multimédias. Son réseau se compose d'un réseau propre à l'entreprise, assurant des connexions à haut débit, et d'infrastructures à haut débit basées sur le cuivre et sur la fibre optique pour les clients privés et commerciaux. Dès le début, Fastweb a joué le rôle de leader pour l'intégration des services voix, données et vidéo sur un seul réseau IP à haut débit.

Couverture du réseau fixe

Depuis sa création en 1999, Fastweb n'a cessé d'étendre sa couverture réseau, qui atteint aujourd'hui 90% du territoire de la Péninsule. Avec son infrastructure de plus de 31 500 km, le réseau relie 1 025 centraux de commutation de l'ancien monopoleur et dessert 10 millions de ménages.

Infrastructure à haut débit

S'appuyant sur son infrastructure, Fastweb met en œuvre une stratégie de développement de services fondée sur une approche convergente, soutenue par le réseau IP à haut débit. Ce dernier permet d'une part une intégration simple, sur un noyau commun, de nouvelles technologies d'accès filaire et non filaire et, d'autre part, la fourniture d'un seul tenant de services multimédias dans une qualité garantie.

Technologies d'accès au réseau

La fourniture de services aux clients privés et commerciaux repose principalement sur deux technologies d'accès. Dans certaines régions sélectionnées, l'infrastructure FTTH de Fastweb, qui repose intégralement sur la fibre optique, permet d'offrir des services de communication symétriques de haute qualité, tant aux clients privés et PME (jusqu'à 100 Mbit/s) qu'aux grandes entreprises (jusqu'à 10 Gbit/s). Dans d'autres régions, Fastweb exploite l'accès aux raccordements d'abonnés dégroupés, dans les centraux de commutation de l'ancien monopoleur, pour proposer des services de communication multimédias au moyen des technologies DSL. Ce qui est possible grâce à la bonne qualité du réseau de cuivre et à la capacité élevée de l'équipement DSL utilisé.

Plateformes de services et infrastructure MVNO

Parallèlement aux possibilités d'accès mentionnées, Fastweb s'appuie sur des plateformes de services ouvertes, compatibles IP pour assurer la mise en œuvre de sa stratégie en matière de services multimédias. Cette approche a pavé la voie à l'extension des services multimédias convergents du réseau fixe vers le réseau mobile: en 2008, Fastweb nouait un accord MVNO avec 3 Italia, afin de lancer une offre de téléphonie mobile. L'implémentation de ces services a été considérablement facilitée par l'évolutivité des plateformes déjà installées pour la fourniture de services sur le réseau fixe. Ces plateformes ont été réutilisées et améliorées de manière à prendre en charge les services mobiles. Par la suite, Fastweb a équipé son infrastructure réseau de facilitateurs, qui visent précisément à permettre la commande intégrale de services clients par l'intermédiaire des services d'accès MVNO de 3 Italia.

Plateforme IPTV

Pour ce qui est de la télévision sur IP, Fastweb suit une approche globale, exploitant les avantages de son réseau IP ultraperformant grâce auquel 80% des clients haut débit peuvent visionner des vidéos en haute définition. La plateforme IPTV a été développée en interne depuis 2000.
Au départ, la solution ne proposait qu'un service de vidéo à la demande, mais elle a été complétée par d'autres services destinés à la clientèle tant privée que commerciale, de sorte qu'elle répond toujours aux exigences commerciales actuelles. Entre-temps, l'offre grand public inclut aujourd'hui 200 canaux IP à haut débit, l'intégralité de l'offre TNT, plus de 15 000 contenus à la demande, un guide électronique des programmes, un enregistreur vidéo réseau et un service pour la télévision en différé, des offres de vidéo à la demande et avec paiement à la séance (pay-per-view), des jeux interactifs, une messagerie Internet, la télévision HD, un centre multimédia domestique et un service de conseil. Pour ce qui est des activités interentreprises, la plateforme propose un service wholesale avec Sky (depuis 2007) et avec Mediaset (depuis 2009).

Immeubles

Swisscom possède des immeubles en Suisse et à l'étranger. Ces bâtiments abritent des installations de télécommunication ou sont affectés aux activités de recherche et développement, au service à la clientèle, à la vente et à l'administration. En 2001, Swisscom a signé deux accords portant sur la vente de 196 immeubles, qui représentaient une part importante de son parc immobilier en termes de valeur. Simultanément, des contrats de cession-bail à long terme ont été conclus pour une partie des immeubles vendus, dont certains ont été classés comme contrats de location-financement. Ces dernières années, Swisscom a mis en œuvre une stratégie visant la réduction des coûts immobiliers. Au fil des réorganisations successives, on procède à une optimisation des surfaces utilisées.

Marque Swisscom

La marque Swisscom est née en 1997 après la scission des PTT d'alors en deux entreprises autonomes – dévolues l'une au service postal et l'autre aux télécommunications – et dans la perspective de l'introduction en bourse en 1998. Depuis, la marque n'a cessé d'évoluer et de se développer: au printemps 2008, notamment, Swisscom a modifié son architecture de marques pour l'adapter à sa nouvelle stratégie d'entreprise et à ses nouvelles valeurs fondamentales. La marque faîtière Swisscom a été renforcée, les marques Fixnet, Solutions, Mobile et IT Services ont disparu et Bluewin est devenue un nom de produit, synonyme d'offres Internet et TV. Aboutissement logique de la nouvelle stratégie, fin 2009, le nom de produit Bluewin TV a cédé la place à Swisscom TV. Au-delà des compétences TIC, la nouvelle marque doit souligner l'expertise de Swisscom en matière de médias et de divertissements. Le concept de marques flexible de Swisscom lui offre suffisamment de marge de manœuvre pour pouvoir se profiler à l'avenir avec de nouveaux produits et services modernes, répondant aux attentes du client et adaptés aux différents médias. Le portefeuille de marques de Swisscom englobe également d'autres marques, qui mettent en valeur d'autres compétences, comme Fastweb, Comit ou Cablex. Selon Interbrand, la nouvelle stratégie de Swisscom lui a permis d'accroître encore la valeur de ses différentes marques, déjà très élevée puisqu'elle atteint actuellement CHF 4,8 milliards. Swisscom se place ainsi au 7e rang des marques suisses les plus cotées. Pratiquement l'ensemble de la population suisse connaît Swisscom, dont la notoriété atteint 97,8%.

Swisscom poursuit une stratégie de recherche et développement qui s'aligne sur ses activités commerciales et vise à pérenniser la capacité d'innovation de l'entreprise. L'exploration des développements majeurs dans le domaine TIME ouvre la voie à des offres novatrices réalisables à moyen et long termes. Mais le portefeuille des activités de recherche et développement comprend aussi des projets d'innovation concrets, qui sont menés à bien à court et moyen termes avec le concours des unités opérationnelles.
Les activités de recherche et développement se focalisent sur trois facteurs stratégiques de succès de Swisscom, qu'elles s'emploient à soutenir: la différenciation, la réduction des coûts et la croissance. Les principales pistes explorées sont les suivantes: proposer aux clients une expérience inédite en regroupant, de manière souple et conviviale, des technologies d'accès, des canaux de communication et des terminaux différents; garantir une meilleure interaction avec les clients, tout en réduisant les coûts; imaginer des offres novatrices ayant un fort potentiel de croissance et s'appuyant sur les réseaux à haut débit de Swisscom.
Les projets concrets

- visent à satisfaire des attentes de la clientèle privée ou commerciale jusqu'ici ignorées et identifiées à l'aide d'études d'observation systématiques intégrant des méthodes ethnologiques,
- tirent profit des tendances et des développements techniques susceptibles d'aboutir à de nouveaux services ou à de nouveaux modèles d'affaires et
- sont généralement réalisés en partenariat avec des universités suisses, des fabricants d'appareils, des développeurs de logiciels et des jeunes entreprises.

Swisscom mène des projets de recherche et développement principalement dans les domaines suivants:

- Les services de télévision et de divertissement de demain: il s'agit de proposer au client une expérience utilisateur intégrée, en mettant à sa disposition, sur un seul et même terminal, ses chaînes de télévision habituelles, les vidéos sur Internet et ses contenus personnels (vidéos, photos). L'analyse automatique de textes et la génération automatique de recommandations personnalisées ouvrent de nouvelles perspectives en la matière.
- De la communication vidéo à la présence virtuelle: Swisscom entend offrir une communication vidéo haute définition, avec son stéréo de qualité supérieure, sur un téléviseur à écran plat placé dans le salon; ce service, assorti de prestations complémentaires pour assurer une présence virtuelle, garantira une expérience utilisateur nettement plus attrayante.
- Interaction avec les clients: les routeurs domestiques intelligents vont permettre aux clients de résoudre seuls, en toute simplicité, leurs problèmes de connectivité et de réseau domestique.
- Les applications composites (*mashups*) de télécommunications et Internet: il s'agit ici de créer de nouveaux services et de générer des opportunités de croissance en offrant la possibilité à des partenaires externes de se connecter au réseau Swisscom par le biais d'une interface spéciale.
- Les réseaux sociaux: dans ce domaine, les projets visent l'utilisation des réseaux sociaux connus sur Internet comme porte d'accès aux services de communication de Swisscom (appels, archivage sécurisé, utilisation commune), tout en garantissant une sécurité élevée et le respect de la sphère privée.
- Les services de collaboration de demain: ces services proposent de nouvelles formes de collaboration et de travail à distance entre individus et groupes. Exemples concrets: «Collaboration Wall» – un tableau d'affichage électronique à écran tactile, auquel il est possible également d'accéder à distance (via PC, smartphone, etc.) – ou un environnement virtuel avec avatars pour les rencontres et la collaboration à distance.
- Le «Cloud Computing»: cette expression désigne un concept dans lequel l'entreprise ne gère plus directement l'environnement informatique mais fait appel à plusieurs fournisseurs reliés à Internet. L'informatique en nuage, comme on l'appelle en français, pourrait bien révolutionner les technologies de l'information, de l'architecture à l'exploitation en passant par l'assistance. Dans ce domaine, Swisscom se propose de regrouper les services (p. ex. l'archivage) d'acteurs mondiaux lea-

ders, avec pour objectif d'offrir une qualité et une sécurité garanties et de consolider les relations clientèle.

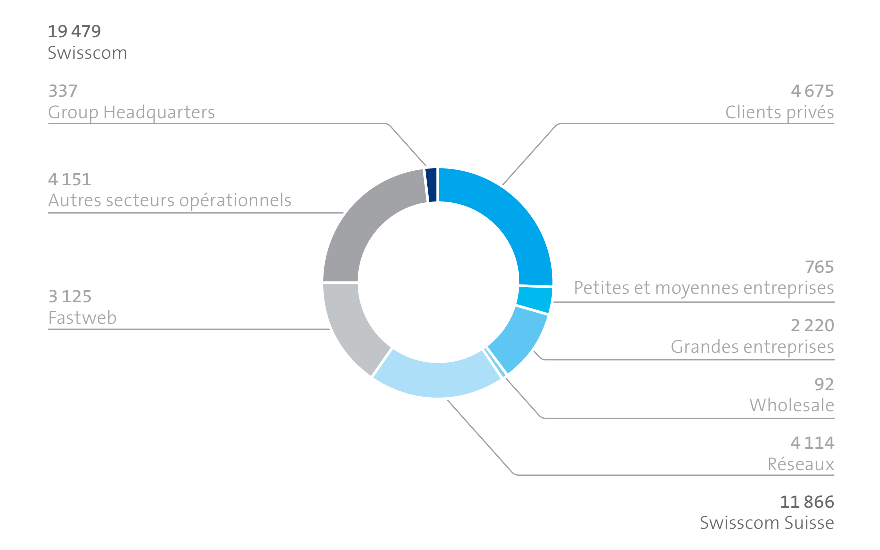
- La sécurité: à l'avenir, les menaces informatiques (virus, attaques d'ordinateurs et de terminaux mobiles, spams dans le domaine de la téléphonie IP) doivent être anticipées et circonscrites par des services de sécurité gérés. Pour ce faire, Swisscom développe des méthodes spéciales visant l'analyse du trafic des données.
- Les futurs réseaux à haut débit: dans le cadre de l'extension de la fibre optique (FTTH), Swisscom développe de nouvelles méthodes révolutionnaires pour réduire les coûts de travaux de fouille et les nuisances causées à l'environnement. L'entreprise étudie également la possibilité de recourir à des techniques de commutation purement optiques, qui pourraient réduire sensiblement les coûts dans le réseau de transport. Dans les réseaux cellulaires utilisés pour la communication mobile, il s'agit d'élaborer des solutions capables d'absorber la croissance rapide du trafic mobile des données et d'exploiter le potentiel de la communication de la nouvelle génération (Long Term Evolution).
- Les réseaux domestiques: des passerelles domestiques puissantes devraient permettre aux clients de recourir à une grande diversité de services – avec une couverture sans fil offrant des débits jusqu'à 100 Mbit/s.
- Le respect de l'environnement: en point de mire, on trouve ici la promotion de l'utilisation commerciale de notre concept primé de refroidissement de l'air dans les centraux (MISTRAL) et la réduction de la consommation d'électricité des terminaux des clients.

Personnel

Effectifs

Fin 2009, Swisscom employait 19 479 collaborateurs à plein temps, dont 15 995 en Suisse. Ce nombre se répartit entre les différents secteurs opérationnels de la manière suivante:

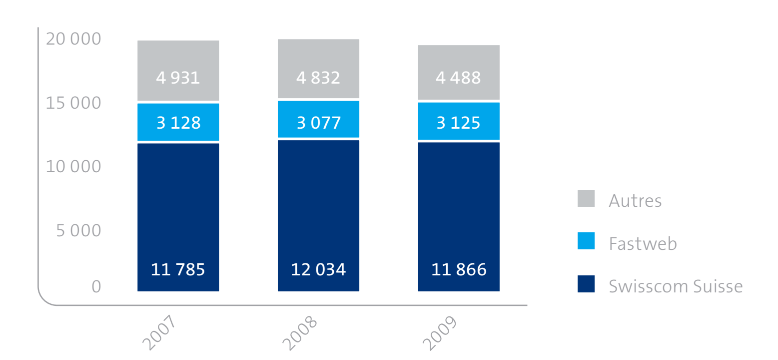
Nombre d'employés



Au cours de l'exercice sous revue, le nombre des postes à plein temps a diminué de 464 unités à 19 479 (–2,3%). Quelque 0,7% des collaborateurs en Suisse sont liés à l'entreprise par un contrat de travail de durée déterminée. La part des collaborateurs à temps partiel s'élève à 17,5%, soit 41 collaborateurs de moins que l'année précédente. En Suisse, les départs volontaires ont atteint, en 2009, 5,6% de l'effectif employé. Au milieu de 2009, Swisscom IT Services a acquis les sociétés Resource SA et Sourcag SA qui occupaient au total 300 collaborateurs. Swisscom a en outre acquis la société Weco Inkasso AG, dont elle a repris les 30 collaborateurs. Dans le secteur Swisscom Suisse, les effectifs de la division «Clients privés» ont diminué de 21 équivalents plein temps et ceux de la division «Grandes entrepri-

ses» de 9 équivalents plein temps. De son côté, la division «Réseaux» a enregistré une diminution de 150 équivalents plein temps. Les effectifs de Fastweb se sont étoffés de 48 équivalents plein temps. En outre, dans les autres secteurs opérationnels, 518 postes au total ont été supprimés à la suite de l'externalisation de la gestion des bâtiments de Swisscom Immobilien et l'abandon des activités à haut débit en Europe de l'Est.

Evolution du personnel en emploi à plein temps



Gestion du personnel

La dynamique du marché pose des exigences élevées à Swisscom et à ses collaborateurs: l'entreprise doit être en mesure de maîtriser rapidement les changements, d'assurer un service à la clientèle de premier ordre et de gérer les coûts de manière ciblée. Pour que Swisscom puisse orienter systématiquement ses activités vers les besoins des clients, il faut que ses collaborateurs mettent en œuvre sa stratégie avec enthousiasme et conviction. Le perfectionnement des collaborateurs et une culture d'entreprise orientée clientèle sont donc les chevilles ouvrières de la politique du personnel. L'évolution démographique laisse présager une augmentation constante de l'âge moyen des collaborateurs et une pénurie possible de candidats à la relève. L'entreprise doit donc être attrayante pour les jeunes professionnels hautement qualifiés tout en tenant compte des besoins de son personnel plus âgé. Les considérations ci-après se réfèrent à la Suisse.

Développement du personnel

Swisscom investit de manière ciblée dans le développement de ses collaborateurs et de ses cadres, ainsi que dans leur compétitivité sur le marché du travail. Pour assurer leur perfectionnement, ceux-ci ont le choix entre de nombreuses offres de stages on-the-job et off-the-job ou encore une rotation des tâches, l'accent étant mis sur la formation on-the-job, que Swisscom juge la plus durable et la plus pertinente. Le nombre d'offres off-the-job n'est donc pas retenu ici.

L'outil Performance Dialog a été introduit à l'échelle du groupe: collaborateurs et supérieurs discutent ensemble des tâches, des attentes et du développement personnel, sous la devise «négocier les objectifs, valoriser les prestations et planifier le développement». Dans ce contexte, nous avons désormais recours à la gestion ciblée des performances (élevées ou faibles). En 2009, les fonctions des responsables de projet ont été harmonisées à l'échelle du groupe et leur formation réorientée. Pour les cadres, Swisscom a introduit trois programmes de développement ainsi qu'un feed-back à 180°. En ce qui concerne le plan de succession, le Management Review Process systématique s'est affiné et le Leadership Forum s'est imposé comme une plateforme dédiée au développement des cadres. En 2009, la part des cadres s'élevait à 13,3%, dont 56,2% de cadres dirigeants et 43,8% de cadres spécialisés.

En 2009, les femmes ont fait l'objet d'une promotion ciblée: avec des mesures comme le programme de mentorat, les réseaux réservés aux femmes et la promotion de la relève, Swisscom souligne l'importance sociale et économique qu'elle accorde aux femmes au sein du management. La part de femmes dans l'entreprise est de 31,4%. Plus spécifiquement, la représentation féminine est d'environ 10% pour les cadres de l'échelon intermédiaire et de 9% pour les cadres de l'échelon supérieur.

La diversité, un facteur clé de succès pour l'avenir: Swisscom apprécie et encourage la diversité humaine au sein de l'entreprise, car elle fait écho à la diversité de notre clientèle et nous permet de mieux répondre aux attentes de nos clients.

Rétribution des collaborateurs et des cadres

Le système de rémunération compétitif de Swisscom contribue à attirer les spécialistes et les cadres motivés et hautement qualifiés, et à les garder à long terme au sein de l'entreprise. Le système salarial de Swisscom prévoit, pour tous les collaborateurs, une part variable dépendant de la réalisation d'objectifs supérieurs comme la fidélisation de la clientèle. L'évolution du salaire dépend également de la prestation personnelle. Le système de rémunération des cadres et les conditions d'engagement appliquées correspondent en tous points aux recommandations d'economiesuisse concernant le Code suisse de bonne pratique pour le gouvernement d'entreprise. Pour Swisscom, l'égalité homme-femme et le principe «à travail égal, salaire égal» vont de soi.

Négociations salariales 2010

Les négociations relatives aux salaires versés en 2010 aux collaborateurs de Swisscom soumis à la CCT ont abouti à une hausse de 1,3% de la masse salariale, dont 0,5% pour une augmentation générale et 0,8% pour des augmentations individuelles. Les collaborateurs au bénéfice d'un salaire supérieur au niveau du marché ne perçoivent pas d'augmentation mais un versement unique non assuré de CHF 800.

Satisfaction des collaborateurs

En janvier 2009, l'état d'esprit des collaborateurs de Swisscom a fait l'objet d'une brève enquête intitulée «Prise de pouls des collaborateurs». Près de 70% du personnel y a pris part. Les résultats constituent un bel encouragement car ils présentent des améliorations par rapport à 2008 dans tous les domaines. Le degré de satisfaction des collaborateurs et leur attachement à l'entreprise, supérieur à la moyenne, sont particulièrement réjouissants.

Santé et sécurité au travail

Swisscom a remanié, restructuré et appliqué à l'ensemble du groupe son concept de gestion de la santé dans l'entreprise. Les offres traditionnelles en matière de promotion de la santé dans l'entreprise (Move!, Swisscom Games, activité physique, alimentation, détente, prévention des dépendances et du stress) ont été complétées cette année par un concept de gestion de la présence placé sous la responsabilité des cadres. Introduit en 2006, Move! a élargi son offre de sport à la promotion de la santé, à la culture, à l'environnement et au social; chaque année, près de 7 000 collaborateurs participent aux activités les plus diverses. Parallèlement aux offres proposées toute l'année dans le cadre du programme Move!, l'entreprise a organisé ses troisièmes Swisscom Games en septembre dernier à Tenero. Sous la houlette de Group Security, les spécialistes de la sécurité au travail de toutes les sociétés du groupe et les représentants de la promotion de la santé collaborent au sein du Safetyboard de Swisscom. Cette instance coordonne et pilote les avancées dans le domaine de la sécurité au travail et de la protection de la santé. Interlocuteur de la Direction du groupe et des services spécialisés, le Safetyboard élabore des mesures d'amélioration et produit des informations générales à l'intention des collaborateurs.

Engagement à long terme en faveur des apprentis

En 2009, 223 apprentis ont entamé leur formation professionnelle initiale chez Swisscom. Le taux de réussite a atteint 95% pour les 221 apprentis qui ont achevé leur formation au cours de l'exercice sous revue. Au total, Swisscom emploie quelque 837 apprentis, un nombre stable qui correspond à 5,2% des effectifs de l'entreprise en Suisse. Les deux tiers des apprentis ayant terminé leur formation et, partant, tous ceux qui souhaitaient rester chez Swisscom, ont pu trouver un emploi au sein de l'entreprise grâce au programme de transition JobBridge 2009. Alors que le chômage des jeunes est particulièrement sévère, Swisscom assume sa responsabilité sociale en tant qu'employeur en prenant un engagement à long terme. Le modèle de formation développé au sein de Swisscom, qui fait la part belle à l'autonomie et à la responsabilité individuelle, encourage l'apprentissage par la pratique et met en évidence la motivation à apprendre et la volonté de s'engager. Les apprentis travaillent et se forment dans le cadre de projets confiés par des collaborateurs, de sorte qu'ils sont toujours proches de la marche des affaires de l'entreprise. Ainsi, plusieurs d'entre eux provenant de professions différentes participent, cette année, au déploiement du réseau du futur: collaborant au projet d'extension du réseau à fibre optique, ils se familiarisent avec cette technologie ultramoderne. Dans ce contexte, l'apprentissage par la pratique est prépondérant.

Convention collective de travail et plan social

En décembre 2009, quelque 14 700 collaborateurs en Suisse étaient soumis à la convention collective de travail (CCT), ce qui représente 86,4% de l'ensemble du personnel. Des conditions d'engagement spéciales s'appliquent aux cadres. La CCT régit les principales dispositions contractuelles liant l'employeur à l'employé et définit en outre les relations entre Swisscom et les syndicats. La CCT offre aux collaborateurs la flexibilité voulue et des conditions de travail progressistes: les collaborateurs travaillent 40 heures par semaine et ont droit à cinq semaines de vacances par année – six semaines à partir de 60 ans. Swisscom propose également des modèles de temps de travail flexible comme l'annualisation du temps de travail, l'horaire variable et le télétravail. Le plan social règle pour sa part les prestations que l'entreprise garantit aux collaborateurs frappés par des suppressions de postes. La responsabilité de la mise en œuvre du plan social a été confiée à Worklink AG. Filiale à 100 % de Swisscom, Worklink ouvre de nouvelles perspectives aux collaborateurs concernés, qu'elle conseille et assiste dans leur recherche d'un emploi externe ou auxquels elle procure des engagements temporaires, au sein de Swisscom ou à l'extérieur. Lorsqu'ils sont affectés par des suppressions de postes, les cadres sont, quant à eux, soutenus par un programme d'outplacement séparé. Le taux de réussite est élevé: près de 80% des collaborateurs ayant bénéficié du plan social ont rapidement retrouvé un emploi.

Représentants du personnel et syndicats

Swisscom privilégie un partenariat actif avec les partenaires sociaux et veille à un dialogue constructif avec eux, comme l'atteste notre CCT. Lorsqu'il est question de négociations salariales ou d'adaptation des horaires de travail, les syndicats sont associés suffisamment tôt aux discussions. Dans différents domaines, la CCT accorde un droit de participation aux représentants du personnel, droit qui est exercé par les comités d'entreprise. Les comités d'entreprise et Swisscom veillent à un échange mutuel d'informations. Les membres des comités d'entreprise sont choisis parmi les collaborateurs lors d'élections générales libres. Enfin, par l'intermédiaire de leurs deux représentants, les collaborateurs ont le droit de siéger au sein du Conseil d'administration de Swisscom.

Institutions de prévoyance

La prévoyance professionnelle obligatoire et surobligatoire pour la majeure partie des collaborateurs de Swisscom en Suisse a été confiée à comPlan, la propre institution de prévoyance de Swisscom. En 2009, les dispositions du règlement n'ont pas fait l'objet de modifications. comPlan assure les collaborateurs contre les conséquences économiques liées à la vieillesse, à l'invalidité et au décès. Fin 2009, comPlan assurait 17 710 collaborateurs actifs de Swisscom et 5 489 bénéficiaires de rentes. Le taux de rémunération des avoirs de vieillesse a été fixé à 2% pour 2009. Les rentes existantes n'ont pas été adaptées au renchérissement, car le taux de couverture nécessaire à la constitution de la réserve pour fluctuation de valeurs n'a pas été atteint. Au 31 décembre 2009, les comptes annuels de comPlan établis selon les normes Swiss GAAP FER affichaient un excédent de couverture de CHF 130 millions, ce qui correspond à un taux de couverture de 101%. L'année précédente, le taux de couverture s'élevait à 94%. En 2009, comPlan a réalisé un rendement de 10,3% sur la fortune de prévoyance. Au 31 décembre, la valeur de marché de la fortune de prévoyance était de CHF 6 731 millions.

L'effectif du personnel en chiffres

	Unité	2007	2008	2009
Structure du personnel en Suisse				
Collaborateurs total	FTE	19 844	19 943	19 479
Collaborateurs en Suisse	FTE	15 959	16 104	15 995
dont collaborateurs à temps partiel	%	18,3	17,6	17,5
dont collaborateurs à engagement de durée déterminé	%	1,1	0,8	0,7
dont part totale de femmes	%	32,0	31,7	31,4
dont part de femmes cadres	%	8,7	9,7	9,9
Postes d'apprentissage	nombre de postes	838	828	842
Nationalités du personnel en Suisse				
– Suisses	%	87,5	86,7	86,5
– Italiens	%	3,5	3,6	3,6
– Allemands	%	3,7	3,9	4,1
– Espagnols	%	1,0	0,9	0,9
– Autres	%	4,3	4,9	4,8
Répartition salariale en Suisse				
Salaire minimum à plein temps	CHF	45 500	45 500	45 500
Développement du personnel en Suisse				
Part de Performance Dialog effectuée	%	–	–	94,2
Fluctuation en Suisse				
Fluctuation annuelle (Résiliation par l'employé)	FTE	1 470	1 464	895
dont fluctuation des femmes	%	62,9	64,4	62,8
dont fluctuation des hommes	%	37,1	35,6	37,2
dont fluctuation à 30 ans et moins	%	53,8	52,3	52,5
dont fluctuation entre 30 et 50 ans	%	33,3	32,1	25,1
dont fluctuation à plus de 50 ans	%	12,9	15,6	22,4
Absences dues aux accidents et à la maladie en Suisse				
Accidents professionnels	nombre de cas	237	238	308
Absences dues aux accidents professionnels	nombre de jours	2 017	1 519	2 860
Absences dues aux accidents professionnels / FTE	nombre de jours	0,1	0,1	0,2
Accidents non professionnels	nombre de cas	1 905	2 653	2 242
Absences dues aux accidents non professionnels	nombre de jours	13 950	16 945	15 283
Absences dues aux accidents non professionnels / FTE	nombre de jours	0,9	1,1	1,0
Absences dues à la maladie	nombre de jours	99 621	108 427	112 315
Absences dues à la maladie / FTE	nombre de jours	6,3	6,8	7,1

Facteurs de risque

Evaluation globale des risques

Le secteur des télécommunications se caractérise par des changements permanents, en matière de technologie, de régulation, de concurrence ou de comportement de la clientèle. Les changements qui relèvent des catégories «risque stratégique, risque de crédit, risque de marché, risque commercial et risque opérationnel» sont susceptibles d'exercer une influence négative sur les objectifs de l'entreprise. Tous ces changements engendrent des risques, qui doivent être identifiés, évalués et gérés à l'aide d'une stratégie appropriée. Les risques identifiés font l'objet d'un contrôle permanent et, pour autant que cela soit possible et judicieux, sont intégrés dans le budget de Swisscom. Certains risques, comme la crise financière et le ralentissement conjoncturel actuel ou encore les risques de régulation et les risques structurels induits par les bouleversements technologiques, ne peuvent être que partiellement pris en compte. S'y ajoutent enfin des scénarios prévoyant une interruption des activités en raison de risques techniques ou de changements de l'environnement concurrentiel. Le chapitre «Gouvernement d'entreprise» fournit de plus amples explications sur la gestion des risques. Les facteurs de risque susceptibles d'avoir une incidence sur les objectifs de l'entreprise sont spécifiés ci-après.

Régulation et procédures

Les dispositions relatives au droit des télécommunications et au droit de la concurrence recèlent, pour Swisscom, un certain nombre de risques susceptibles d'influer la rentabilité et le patrimoine futurs de l'entreprise. Au premier plan figurent en particulier les autorités, qui peuvent adopter des réglementations sur les prix et des sanctions susceptibles d'entraîner une sortie de trésorerie. Certes, Swisscom peut faire appel de ces décisions auprès des instances de recours et des tribunaux. Reste que les décisions des autorités de régulation, notamment celles déterminant les tarifs d'accès, peuvent également avoir des répercussions sur la structure des produits et des services ainsi que sur les décisions d'investissement. En ce qui concerne la mise en œuvre de la nouvelle loi sur les télécommunications (LTC), la plupart des questions donnant lieu à des controverses ont pu finalement être réglées.
Swisscom fait régulièrement l'objet d'enquêtes relevant de la loi sur les cartels, enquêtes qui visent à déceler des abus de la part d'entreprises ayant une position dominante sur le marché. Ces abus se manifestent notamment par des systèmes de rabais, par des produits combinés, par la sélection des partenaires commerciaux et par des prix manifestement trop élevés ou trop bas. Lorsque les pratiques d'une entreprise peuvent effectivement être qualifiées d'abusives, elles donnent lieu à des sanctions. Quant à savoir si de telles pratiques sont efficaces et de nature à stimuler ou à entraver la concurrence, tout dépend des cas et des circonstances. Il n'en demeure pas moins que l'appréciation de telles pratiques au sens de la loi sur les cartels représente une incertitude, qui ne saurait être levée dans les faits par la possibilité d'annoncer prévue par la loi sur les cartels. Par conséquent, il ne peut être exclu de devoir renoncer à certaines pratiques efficaces sur le plan économique, en raison des risques que comporte la loi sur les cartels.
Les procédures en cours fondées sur le droit des télécommunications et sur le droit de la concurrence figurent dans les notes 28 et 29 jointes aux comptes consolidés. Selon leur évolution, ces procédures pourraient aboutir, l'année suivante, à une modification de l'appréciation du risque. D'où le souci de Swisscom de les éviter dans la mesure du possible, en veillant, au moyen d'un programme de compliance interne, à ce que ses activités commerciales respectent les dispositions de la loi sur les cartels.

Ralentissement de l'économie

La crise financière et le ralentissement de l'économie n'ont eu jusqu'ici qu'un très faible impact sur Swisscom. En dépit d'une légère reprise, il règne encore une grande incertitude quant à l'évolution de la conjoncture. Swisscom surveille ce facteur de risque à l'aide d'un arsenal d'indicateurs économiques. La hausse du chômage et le nouveau recul de la performance économique constituent un risque important.

Marché suisse des télécommunications

La consolidation en cours sur le marché suisse des télécommunications pourrait modifier durablement les structures de la concurrence et le comportement du marché. En particulier, la fusion annoncée d'Orange Communications SA et de Sunrise Communications SA bouleverserait le marché suisse des télécommunications. Ce facteur de risque est limité pour Swisscom si elle sait être efficace et compétitive. Le glissement constaté sur le marché des télécommunications, qui s'oriente vers l'industrie TIME, et la concurrence croissante des prestataires mammouths (over-the-top providers: Apple, Google, etc.) créent un risque de transformation. Ce risque peut être contré par différentes mesures, telles que restructurations, nouveaux modèles commerciaux et gains d'efficacité. Cette évolution exige l'intégration croissante de technologies et d'appareils pour permettre la fourniture de services multimédias. Le rapprochement de ces infrastructures est assorti de risques. Mais ces risques peuvent se matérialiser aussi bien lors de l'interaction de ces technologies elles-mêmes qu'au niveau des interfaces avec l'infrastructure existante. Leur survenance pourrait provoquer un retard dans la mise en œuvre de notre stratégie de croissance ou entraîner une baisse de la satisfaction clientèle.

Gestion du risque de réputation

Swisscom analyse tous les risques qui pourraient entacher sa réputation, son image et sa marque. La réputation de Swisscom, notamment son image de qualité, lui permet de se démarquer de la concurrence. Les risques susceptibles d'écorner cette réputation sont analysés en continu et appréhendés à l'aide de mesures ad hoc de limitation des risques et de communication. La gestion du risque de réputation complète la gestion quantitative du risque.

Interruption des activités

Les activités de Swisscom dépendent dans une large mesure des infrastructures techniques comme les réseaux de communication et les plateformes informatiques. Une interruption majeure des activités représente à la fois un risque financier et un risque de réputation. Dans ces domaines, des cas de force majeure, des défaillances humaines, des pannes matérielles et logicielles ou des actes criminels imputables à des tiers (p. ex. virus informatiques) sont susceptibles d'occasionner des dommages ou d'entraîner une interruption de l'exploitation. En outre, l'image de qualité, la fidélité de la clientèle mais aussi la réalisation d'objectifs financiers peuvent être ainsi mis en péril. Pour réduire ce risque, Swisscom a élaboré une norme intitulée Business Continuity Standard, qui est appliquée dans les sociétés du groupe. Le vieillissement accéléré des infrastructures induit par les mutations technologiques constitue lui aussi un risque pour Swisscom. L'adaptation permanente des systèmes existants et l'intégration de nouveaux systèmes complexifient fortement l'environnement informatique de Swisscom: une harmonisation lacunaire pourrait empêcher l'entreprise d'améliorer sa compétitivité et de tirer profit de potentiels de réduction des coûts.

Extension du réseau à fibre optique (FTTH)

Le projet d'extension du réseau à fibre optique (FTTH) implique des investissements considérables s'étalant sur plusieurs années. D'où l'importance des risques inhérents au projet, des incertitudes en matière d'investissement et des risques liés à la mise en œuvre de la stratégie. A ceux-ci s'ajoutent des risques de régulation et des risques politiques élevés. Pour les réduire, Swisscom mène dans ce domaine une gestion des risques active en prônant une stratégie multifibre et en proposant plusieurs modèles de coopération. Parallèlement aux risques liés aux projets et aux risques cités plus haut, il convient de mentionner les catégories de risques suivantes: concurrence entre infrastructures, partenariats, évolution technologique (risque de substitution) et conception de solutions.

Maintien de la valeur de Fastweb et consolidation du marché italien

Le marché italien pourrait prochainement faire l'objet d'une consolidation, qui pourrait se répercuter de manière négative sur la réalisation des objectifs de Fastweb. En mai 2007, Swisscom a déboursé CHF 5,1 milliards pour acquérir la société italienne Fastweb, qui à l'époque affichait une dette nette de CHF 1,8 milliard. Avec cette opération, Swisscom a fortement augmenté le potentiel de croissance de l'entreprise. Le maintien de la valeur des actifs dépend principalement de la réalisation des prévisions de croissance du chiffre d'affaires et du résultat faites dans le plan d'affaires. Or, la vérification du maintien de la valeur de Fastweb effectuée lors de l'établissement des comptes n'a pas révélé la nécessité d'effectuer une dépréciation. Toutefois, si la croissance future devait être moins importante que prévu, Swisscom court le risque de devoir procéder à une correction de valeur du goodwill.

Environnement et santé

Par le passé, les nuisances causées à l'environnement et à la santé par le rayonnement électromagnétique – par exemple celui des antennes ou des appareils de téléphonie mobile – ont fait l'objet de nombreuses discussions. La question soulève des controverses dans les médias et dans l'opinion publique. Les réticences de la population à accepter l'implantation d'antennes de téléphonie mobile affectent d'ores et déjà Swisscom, qui est confrontée à des conditions difficiles pour construire son réseau. A l'avenir, il se peut que les prescriptions applicables en matière d'émissions électromagnétiques deviennent plus sévères ou que de nouvelles dispositions entrent en vigueur. Swisscom devrait alors payer les coûts liés à l'installation d'antennes supplémentaires ou financer d'autres mesures permettant de respecter les prescriptions légales. Même en l'absence de nouvelles prescriptions légales plus strictes, la perception générale des nuisances causées à l'environnement et à la santé par le rayonnement électromagnétique pourrait entraver la construction de nouvelles antennes ou d'autres réseaux non filaires et entraîner une hausse des coûts. Les interrogations relatives aux effets possibles du rayonnement et à l'utilisation des terminaux mobiles constituent également un risque en ce qui concerne l'intensité d'utilisation des appareils. Si des études scientifiques venaient à prouver un impact significatif des rayons électromagnétiques sur la santé des personnes, cette découverte aurait un effet négatif sur l'utilisation des technologies sans fil et sur la marche des affaires de Swisscom. Le changement climatique, enfin, recèle lui aussi un risque pour Swisscom dans la mesure où la fréquence et l'intensité des précipitations ainsi que la hausse des températures pourraient empêcher le bon fonctionnement des réseaux de télécommunications de Swisscom, certaines stations de base et certains centraux de télécommunications étant directement menacés.

Responsabilité à long terme

Global Reporting Initiative (GRI)

Directives et niveau d'application



Swisscom rend compte ci-après de sa prestation économique, sociale et écologique aux différentes parties prenantes concernées. Le contenu et l'étendue du rapport sur le développement durable sont établis sur la base des directives de la Global Reporting Initiative (GRI 3) en vigueur. La GRI sert de norme mondiale aux entreprises pour l'établissement de leurs rapports sur le développement durable. Selon Swisscom, le rapport 2009 est conforme au niveau d'application A des directives GRI.

Index

L'index GRI propose une vue d'ensemble standard du rapport, organisée selon les thèmes considérés; il renvoie, pour chaque thème, aux pages correspondantes dans le rapport de gestion ou à d'autres sources d'information. L'index peut être consulté en ligne à l'adresse www.swisscom.ch/GRI.

Contenu et limite du rapport

Contenu et étendue

En 2009, Swisscom et les sociétés du groupe ont pris des engagements économiques dans 19 pays. Les sociétés du groupe Swisscom sont énumérées dans la note 41 jointe aux comptes consolidés. Les données relatives à la prestation sociale et écologique couvrent les activités de Swisscom en Suisse, la plus grande partie du chiffre d'affaires de l'entreprise étant réalisée sur le territoire national. En revanche, les données relatives à la prestation économique portent sur le groupe Swisscom dans son ensemble.

Caractère significatif

S'agissant du caractère significatif, Swisscom a défini et appliqué les critères ci-après pour l'établissement du rapport, en tenant compte des demandes des différentes parties prenantes:

- Importance et pertinence des thèmes relatifs au développement durable pour les parties prenantes
- Répercussion sur la société et l'environnement
- Conséquences sur la rentabilité et le patrimoine ainsi que sur la réputation de Swisscom

Concept de gestion

Concept global

Se caractérisant par le traitement méthodique de thèmes pertinents, le concept de gestion rigoureux de Swisscom, valable à l'échelon du groupe, a déjà fait ses preuves à plus d'un titre: analyse des besoins, objectifs, planification, réalisation ou encore évaluation. De plus, Swisscom met en œuvre des systèmes de gestion éprouvés, conformes aux normes ISO, qui font l'objet d'un audit annuel par des tiers. Citons notamment la gestion de la qualité (ISO 9001), la gestion de l'environnement (ISO 14001), la gestion de la sécurité de l'information (ISO 27001) et la norme applicable à l'évaluation des processus (ISO 15504), utilisée en première mondiale par Swisscom en 2008 pour les processus de mesure des champs électromagnétiques.
Les «Welcome Days» ou « journées de bienvenue » permettent de sensibiliser les nouvelles recrues de Swisscom aux questions d'ordre notamment écologique et social. Le code de conduite destiné au personnel de l'entreprise et nombre de directives sont publiés sur Internet, à l'adresse www.swisscom.ch/GHQ/content/Corporate_Governance/Grundsaetze. Les informations complémentaires relatives aux

concepts de gestion non mentionnées explicitement dans ce chapitre figurent dans l'index GRI, disponible à l'adresse www.swisscom.ch/GRI.
Swisscom applique une politique de formation du personnel en fonction des besoins. Une formation spécifique au groupe sur le thème de la corruption est prévue en 2010. De plus, les collaborateurs au contact de la clientèle suivent généralement des stages réguliers qui traitent en profondeur des principaux aspects de la responsabilité d'entreprise.

Concepts spécifiques

Aspects sociaux

Swisscom est consciente de ses responsabilités envers la société, tant du fait des données qui lui sont confiées que des produits et services proposés. Aussi met-elle tout en œuvre pour respecter sans réserve la législation en vigueur. Revêtent une importance capitale à ses yeux le droit des télécommunications, le droit de la concurrence, le droit du travail, les directives relatives à la désignation des produits et des services, les directives relatives à la protection de la personnalité, des données et du secret des télécommunications, les directives en matière de lutte contre la corruption ainsi que les directives relatives à la sécurité et à la protection de la santé des clients et des tiers. Le gouvernement d'entreprise correspondant est disponible à l'adresse www.swisscom.ch/GHQ/content/Corporate_Governance. Il incombe à tout un chacun de respecter les lois citées. Le cas échéant, les collaborateurs peuvent s'adresser à un interlocuteur de Human Resources ou compléter le formulaire intranet anonyme relatif à la dénonciation d'irrégularités (whistleblowing).
Swisscom est une entreprise indépendante du point de vue politique et religieux. Elle n'apporte aucun soutien financier à un quelconque parti.

Aspects environnementaux

La gestion de l'environnement de Swisscom traite les aspects environnementaux au niveau du groupe. Il incombe aux supérieurs hiérarchiques de faire appliquer les mesures d'économie et d'efficacité. La politique et la stratégie de développement durable mises en œuvre par Swisscom sont présentées à l'adresse www.swisscom.ch/GHQ/content/Responsibility. De plus amples informations sur ce sujet sont disponibles au chapitre consacré à l'environnement, à la page 62.

Responsabilité des produits

Swisscom et ses parties prenantes attachent une grande importance à cette problématique et l'analyse de manière systématique. Font notamment l'objet d'une attention particulière des thèmes tels que le rayonnement électromagnétique, la consommation d'énergie en rapport avec l'exploitation du réseau et les terminaux, ainsi que l'offre de produits et de services favorisant un style de vie axé sur le développement durable. Swisscom intègre ces questions dans sa planification d'entreprise ainsi que dans l'acquisition et le développement de produits et de services. Des faits concernant le devoir d'information relatif aux terminaux figurent en page 63. Un complément d'informations sur le rayonnement électromagnétique est présenté à la page 65.

Stratégie en matière de développement durable

Protection de l'environnement

La stratégie environnementale de Swisscom repose sur une politique de l'environnement et des priorités pour l'essentiel inchangées, assorties des objectifs à moyen terme suivants:
> Produits et services respectueux de l'environnement: des produits optimisés du point de vue écologique, nécessitant une faible consommation d'énergie, et des services favorisant une baisse importante des émissions de CO_2.
> Ecologie d'entreprise: l'accent est mis sur la problématique de l'énergie et du climat. Dans ces domaines, Swisscom applique une politique privilégiant l'accroissement de l'efficacité énergétique par le biais d'une réduction de la consommation d'énergie ainsi que le remplacement d'énergies polluantes par des énergies propres.
> Engagements: activités en faveur de la société en général.

D'ici fin 2010, Swisscom entend améliorer son efficacité énergétique de 17% par rapport à l'année de référence 2002 et limiter ses émissions directes de CO_2 à 28 109 tonnes au maximum. Ces objectifs en matière d'énergie et de climat ont été définis avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC) dans le cadre d'une convention signée en 2004. Ce document table sur une croissance continue de l'activité et, partant, sur une légère hausse de la consommation d'énergie avec, en parallèle, une augmentation constante de l'efficacité énergétique. D'ici fin 2015, Swisscom s'est fixé de nouveaux objectifs: majorer son efficacité énergétique de 20% et réduire ses émissions de CO_2 de 10% par rapport à 2010. Au total, Swisscom aura diminué ses émissions de CO_2 de 60% par rapport à l'année de référence 1990.
Pour accroître l'efficacité énergétique, la mesure principale consiste à équiper la totalité de l'infrastructure de réseau de Swisscom d'un système de refroidissement reposant sur l'air extérieur. D'autres mesures à mettre en œuvre d'ici 2015 concernent les terminaux client et leur consommation d'énergie en mode de fonctionnement et en mode veille, ainsi que la promotion de services écologiques. Approuvée en août 2009, la nouvelle stratégie en matière de développement durable englobe les objectifs mentionnés plus haut et s'applique à compter de 2010.

Société

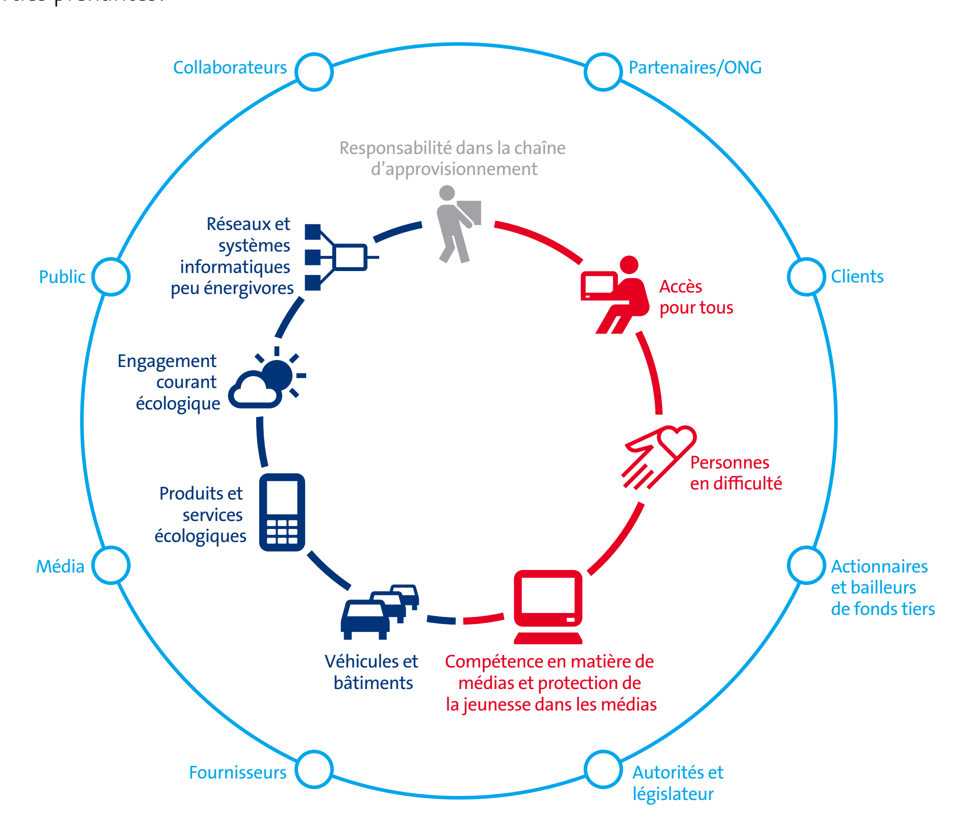
Dans le domaine social, la stratégie en matière de développement durable englobe trois champs d'action principaux, en faveur desquels Swisscom s'engage depuis de nombreuses années déjà. Aussi l'entreprise jouit-elle d'une grande confiance auprès de la population, des organisations et des pouvoirs publics:

- Accès pour tous: Swisscom s'emploie à ce que les télécommunications ne se muent pas en un facteur de division au sein des différentes catégories sociales. Elle est convaincue que l'implication dans les nouveaux médias ne permettra de faire des développements technologiques une plus-value pour la société que si tous les individus peuvent en profiter.
- Personnes en détresse: Swisscom estime qu'il serait contraire à l'éthique et à ses principes moraux de ne pas assister, dans la mesure de ses moyens, les personnes dans le besoin. Elle soutient par conséquent plusieurs organisations d'utilité publique en les aidant dans leur démarche.
- Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence en matière de médias: les enfants et les jeunes de notre génération connaissent bien les nouveaux médias et les possibilités qui en découlent. Si l'utilisation des médias électroniques ne leur pose en principe pas de problème, les risques ne sont pas toujours connus. Il incombe donc au secteur des télécommunications d'inciter les jeunes à adopter un comportement critique et responsable face aux nouvelles technologies.

Responsabilité à long terme: réglementation des compétences du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est notamment responsable d'exercer la haute direction et de surveiller la Direction du groupe Swisscom. Il définit les lignes directrices en matière de stratégie, d'organisation, de planification financière et de comptabilité. A cet égard, il tient compte des objectifs fixés par le Conseil fédéral, objectifs que la Confédération entend atteindre en sa qualité d'actionnaire principal. Il s'agit en particulier d'élaborer une stratégie d'entreprise axée sur des principes éthiques s'inscrivant dans la durée, compte tenu des possibilités économiques de l'entreprise. Le Conseil d'administration s'est clairement engagé dans ce sens. Il a délégué la gestion des affaires courantes au CEO de Swisscom SA et confié certaines questions au président du Conseil d'administration ou aux comités du Conseil d'administration. Les thèmes d'ordre économique, écologique ou social sont traités par les différents comités du Conseil d'administration ou intégrés dans la gestion du développement durable, qui est du ressort de la division du groupe Communication d'entreprise. Le service chargé de la responsabilité d'entreprise est en général responsable des thèmes écologiques et sociaux et met en œuvre la stratégie en matière de développement durable au sein de Swisscom.

Entretenir le contact avec les parties prenantes fait partie intégrante de la responsabilité d'entreprise. Swisscom peut ainsi mieux comprendre les attentes des parties prenantes et en tenir compte dans le cadre des processus, des produits, des services et de la communication. Les exigences et les attentes identifiées par Swisscom peuvent en outre influencer la stratégie d'entreprise, dans la mesure où elles permettent d'atteindre les objectifs de manière plus efficace. Le tableau ci-dessous énumère les différentes parties prenantes ainsi que les champs d'action importants pour Swisscom et pour ces mêmes parties prenantes:



Swisscom entre en contact avec ses parties prenantes de différentes manières, notamment dans le cadre de demandes externes ou par la voie institutionnelle. Les moyens utilisés sont notamment les suivants: médias électroniques, entretiens téléphoniques, enquêtes, séances d'information ou de travail, roadshows, conférences, visites chez le client, Swisscom Shops. Les interlocuteurs chez Swisscom sont responsables de l'évaluation et du traitement des informations. Au final, la Direction du groupe tranche en cas de conflits d'intérêts et détermine l'orientation stratégique. En 2009 également, les demandes et les attentes des parties prenantes ont été directement intégrées au sein de projets concrets et mises en œuvre sous la forme de mesures détaillées ci-après.

Swisscom s'efforce d'harmoniser ses relations avec les parties prenantes. Le dialogue peut revêtir des formes variées selon les parties prenantes considérées:

- Clients: Swisscom procède à des enquêtes par échantillonnage et à des entretiens sur une base mensuelle pour les particuliers et sur une base annuelle pour les grandes entreprises. Les Customer Relationship Managers se rendent en outre dans les Customer Touch Points afin de constater les besoins des clients «à la source». Par ailleurs, Swisscom tient différents blogs et forums électroniques, notamment un blog environnemental qui a vu le jour en 2006.
- Collaborateurs: Swisscom mène une enquête de satisfaction annuelle auprès de ses collaborateurs et organise, en présence des représentants du personnel, une table ronde qui fait partie intégrante de la convention collective de travail. De son côté, le CEO de Swisscom SA rencontre les collaborateurs sur différents sites à l'occasion d'un roadshow de plusieurs mois particulièrement propice aux échanges. Conformément aux dispositions en vigueur, tout collaborateur qui constate des pratiques douteuses en matière d'information financière ou de vérification des comptes doit avoir la possibilité de les dénoncer. A cet effet, Swisscom a défini un processus de dénonciation des irrégu-

larités («whistleblowing»). Le comité Révision (Audit Committee) enregistre les déclarations en interne.

- Fournisseurs: les différents services des achats de Swisscom rencontrent une fois par an leurs principaux fournisseurs lors du Key Supplier Day. En 2010, Swisscom décernera pour la première fois le Supplier Award dans les catégories Innovation, Coopération et Développement durable.
- Actionnaires et bailleurs de fonds tiers: parallèlement à l'Assemblée générale annuelle, des présentations aux analystes, des roadshows et des conférences téléphoniques périodiques favorisent les échanges entre les actionnaires et Swisscom. De surcroît, Swisscom entretient des contacts ciblés avec de nombreux bailleurs de fonds tiers et autres agences de notation dans le domaine du développement durable. Pendant l'exercice sous revue, les actionnaires et les bailleurs de fonds tiers n'ont critiqué aucune prestation écologique ou sociale.
- Partenaires: Swisscom attache de l'importance aux échanges réguliers avec ses partenaires dans le cadre de différents projets, notamment avec le WWF Climate Group, dont elle est membre fondateur.
- Autorités et législateur: Swisscom s'occupe en permanence de questions politiques et réglementaires et défend ses intérêts vis-à-vis des partis politiques, des autorités et des associations.
- Médias: fondé sur des principes journalistiques professionnels, le travail de Swisscom avec les médias s'inscrit dans une relation de partenariat.
- Société: des informations détaillées figurent dans le chapitre société pages 57 et suivantes.

Fournisseurs

Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement

Swisscom ne fabrique pas ses produits elle-même. Il n'en reste pas moins qu'elle dépense chaque année CHF 2,3 milliards auprès de quelque 5 500 fournisseurs pour les différents réseaux, équipements informatiques, câbles, marchandises et services. A cet égard, les aspects environnementaux et sociaux gagnent en importance. Avec l'introduction de sa politique d'achat fin 2008, Swisscom a posé les jalons de la conduite qu'elle compte tenir à l'avenir. Ce document de base définit tant les exigences propres de l'entreprise que les exigences posées à l'ensemble des fournisseurs. Le document est publié à l'adresse .
Depuis début 2009, la politique d'achat fait partie intégrante des négociations contractuelles, des entretiens d'évaluation menés à intervalles réguliers et des manifestations avec les fournisseurs, telles que le Key Supplier Day.

Chiffres clés de la chaîne d'approvisionnement – nombre de fournisseurs

Nombre de fournisseurs [1]	2007	2008	2009
Suisse	4 465	4 575	5 103
Europe (sans la Suisse)	375	306	320
Amérique du Nord	45	39	48
Amérique du Sud	1	–	–
Afrique	1	2	–
Asie	20	20	12
Australie	3	2	2
Nombre total de fournisseurs [1]	**4 910**	**4 944**	**5 485**

[1] Seulement les fournisseurs de Swisscom (Suisse) SA.

Volume des commandes

Volume des commandes	Unité	2007	2008	2009
Les 100 principaux fournisseurs [1]	en mio. de CHF	1 790	1 810	1 800
Tous les fournisseurs [1]	en mio. de CHF	2 400	2 340	2 330

[1] Seulement les fournisseurs de Swisscom (Suisse) SA.

Corporate Responsibility comme annexe au contrat

Cette annexe au contrat basée sur la politique d'achat tient également compte des droits de l'homme. Depuis le début de l'année 2009, elle fait partie intégrante des nouveaux contrats d'acquisition. En cas de renégociations des contrats existants, l'annexe Corporate Responsibility est automatiquement ajoutée. Quelque 1 800 nouveaux contrats d'acquisition ont été conclus en 2009. Il est prévu d'introduire un système de gestion des contrats uniforme à l'automne 2010, ce qui permettra à Swisscom de chiffrer précisément le nombre de contrats pourvus de l'annexe Corporate Responsibility.

Key Supplier Day 2009

Le Key Supplier Day, dont la dernière édition remontait à 2003, a de nouveau eu lieu en 2009. Divers exposés ont permis de sensibiliser les invités – des représentants des principaux fournisseurs – à la problématique des responsabilités dans la chaîne d'approvisionnement, aux mesures qui y sont liées et aux initiatives de Swisscom. Pour corroborer la réorientation des services des achats, Swisscom a annoncé la création des Supplier Awards. Décernés dans le cadre d'un concours annuel, ils récompenseront les meilleurs fournisseurs dans les catégories Innovation, Développement durable et Coopération.

Evaluation des fournisseurs et autodéclaration

L'évaluation des fournisseurs a été uniformisée et simplifiée en 2009. Par ailleurs, Swisscom a demandé à 40 fournisseurs de produire une autodéclaration portant sur le comportement social et environnemental. L'autoévaluation a été discutée en détail avec les 11 principaux fournisseurs et, le cas échéant, des objectifs ont été convenus en commun pour la suite des opérations.

Logistique

En 2009, Swisscom a lancé un projet dont l'objectif est de consolider les systèmes logistiques et des lieux de stockage existants. Il est notamment prévu de réduire le nombre de lieux de stockage de 74 à 21 d'ici fin 2012. Cette mesure permet à Swisscom non seulement d'abaisser ses coûts, mais aussi de réduire ses émissions de CO_2 de 60 tonnes par an grâce à l'optimisation des déplacements. Swisscom a également achevé un projet pilote en 2009 qui visait une réduction sensible des cycles d'approvisionnement des Swisscom Shops. Le projet sera mis en œuvre et étendu à tous les points de vente de Swisscom au cours du premier trimestre 2010. Il sera ainsi possible de réduire de plus de 5 000 le nombre des voyages de livraison par année.

Emballages

En 2009, Swisscom a choisi de renoncer à la plupart des emballages supplémentaires pour les téléphones mobiles et de réduire considérablement les pièces jointes, telles que les modes d'emploi. Depuis, quelque 200 000 appareils ont été livrés selon les nouvelles directives.

Système de gestion des risques

Pour 2010, Swisscom s'est fixé l'objectif suivant dans le secteur des achats: mettre en place un système exhaustif de gestion des risques qui tient compte des critères écologiques et sociaux. Le système se contentait jusqu'ici d'identifier les risques financiers potentiels. En 2009, un projet a été initié en vue d'analyser les fournisseurs d'articles publicitaires, qui étaient classés comme présentant un risque élevé dans le domaine environnemental et social. Outre l'élaboration d'une directive interne à l'intention des collaborateurs concernés, une procédure à plusieurs niveaux de sélection des fournisseurs a été introduite. Elle doit permettre l'identification des meilleurs fournisseurs et la réduction des risques existants connus dans ce groupe de produits.

Formation des collaborateurs

Les principes inscrits dans la politique d'achat ont été répandus au sein de Swisscom. Les collaborateurs du service des achats ont par ailleurs suivi une formation au travers de différentes manifestations spécialement organisées pour l'occasion sur la politique d'achat, l'annexe Corporate Responsibility et la problématique écologique.

Instruments de contrôle

Parallèlement à l'autodéclaration et à l'annexe Corporate Responsibility, les audits sur place constituent un instrument de contrôle supplémentaire précieux pour garantir le respect de la politique d'achat de Swisscom. Depuis l'introduction de la politique d'achat, le nombre d'audits effectués par Swisscom est passé à 31, soit quasiment le double des années précédentes. Pour que Swisscom puisse réagir de manière plus souple au nombre croissant de demandes d'audit, l'entreprise a noué une collaboration avec l'entreprise de certification SGS au second semestre 2009. Elle la maintiendra en 2010.

Société

Swisscom estime qu'elle a le devoir de fournir des services relevant d'une connectivité responsable. Par connectivité responsable, elle entend non seulement son rôle de fournisseur de solutions de communication sur tout le territoire national, mais aussi la prise en compte des questions relatives à la protection des données, la protection de la jeunesse dans les médias, le développement des compétences en matière de médias et la limitation des champs électromagnétiques sur ses réseaux.
Par ailleurs, Swisscom considère qu'elle a pour mission de veiller au caractère vivant de la communauté. Du fait de sa place dans le paysage économique national et grâce à ses relations dans le monde de la culture, du sport et de l'environnement, elle a réussi à tisser des liens forts qui témoignent de son attachement au pays.

Offre

Télécommunication pour tous

Le secteur d'activité de Swisscom continue de se développer très rapidement. Pour Swisscom, il s'agit par conséquent d'assurer l'extension permanente de son infrastructure de réseau en intégrant une norme minimale pour l'ensemble de la population (service universel). De ce fait, elle doit également veiller à ce que l'écart entre les clients, sur le plan de l'utilisation, ne s'accentue pas. Les passionnés de technique sont attirés par la nouveauté, tandis que les personnes peu à l'aise avec les nouvelles technologies font preuve d'une plus grande retenue. Aussi Swisscom ne ménage-t-elle pas ses efforts pour éviter que ce fossé ne se creuse davantage: elle propose par exemple les cours Swisscom Help Point, qui permettent de se familiariser avec le monde de la téléphonie mobile et d'Internet sous une forme pratique et enrichissante, ainsi que le service Swisscom@home ou encore le HomeServiceTeam inauguré en 2008. Quant au programme «Internet à l'école», il vise à faire de l'utilisation sûre d'Internet une évidence pour tous les élèves.

De nombreuses personnes sont malvoyantes, malentendantes ou souffrent d'une mobilité réduite. Dans leur cas, les solutions de télécommunication modernes représentent une aide précieuse. Une prise de conscience est toutefois nécessaire pour que cette partie de la population dispose d'appareils et de services adaptés à ses besoins.

Service universel et régions périphériques

Mandatée par la Confédération, Swisscom est concessionnaire du service universel depuis 1998 et s'est vue confirmée dans ce rôle jusqu'en 2017. Le service universel garantit la fourniture à la population suisse d'un accès au réseau analogique ou numérique sur l'ensemble du territoire national. Relèvent du service universel la téléphonie vocale (y compris les services de télécopie, l'accès à Internet et les services supplémentaires), la mise à disposition de cabines téléphoniques publiques (publiphones), les services d'appel d'urgence, les annuaires ainsi que les services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants. Pour ce qui est de l'accès Internet à haut débit, la législation prévoit un débit de transmission minimum de 600/100 kbit/s.

	Unité	2007	2008	2009
Trafic en millions de minutes (réseau fixe national)	millions min.	7 556	7 421	7 100
Nombre de cabines téléphoniques publiques[1]		8 417	8 389	8 115
Quantité d'appel d'urgence[2]	en milliers	3 100	2 600	2 700
Quantité d'appel aux services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants[3]	en milliers	505	514	496

[1] Dont 4 803 (2009), 4 862 (2008) et 4 869 (2007) dans le cadre du service universel.

[2] L'assistance dépannage ne fait plus partie des numéros de téléphone d'urgence depuis avril 2007.

[3] Depuis 2008 (nouvelle concession de service universel): intégré aux services commutés (pour les malentendants et les malvoyants ainsi que les personnes à mobilité réduite).

Facilités pour les personnes handicapées et les malentendants

Accessibilité est le terme retenu par Swisscom pour désigner tous les efforts entrepris afin de permettre aux personnes handicapées et souffrant de problèmes physiques de bénéficier des moyens de télécommunication.

- Swisscom soutient la fondation Accès pour tous, qui s'engage en faveur de l'accès sans barrières à Internet pour les personnes handicapées, notamment les malvoyants.
- Avec la collaboration de l'organisme PROCOM – Fondation d'aide à la communication pour sourds, Swisscom propose des services spéciaux aux personnes dont la capacité auditive est fortement réduite.
- Aux côtés de la fondation Procap, Swisscom s'investit en faveur des personnes à mobilité réduite. De plus, Swisscom est partenaire de la Fondation Suisse pour les Téléthèses (FST).
- En Suisse, une personne sur dix entend mal. Grâce au test de l'ouïe par téléphone, une offre de l'organisation d'aide aux malentendants pro audito Suisse, il est possible de tester soi-même, discrètement et rapidement, ses facultés auditives. Swisscom soutient ce projet en sa qualité de partenaire de pro audito Suisse, contribuant ainsi à la détection précoce des troubles auditifs.

Compétence en matière de médias

Utiliser les médias en toute sécurité et promouvoir une attitude responsable

L'élaboration d'une stratégie globale axée sur une attitude responsable à long terme implique notamment de veiller à la sécurité des nouveaux médias et à leur utilisation responsable par les clients. Swisscom entend protéger les enfants et les jeunes contre les risques liés aux nouveaux médias et s'emploie aussi à combler le fossé numérique. Elle est notamment convaincue que l'apprentissage des technologies de l'information et de la communication devrait faire partie intégrante du programme scolaire.

Chez les personnes âgées, des problèmes physiques ou mentaux rendent parfois difficile l'utilisation des moyens de communication. Là également, Swisscom assume ses responsabilités avec la mise à disposition des Swisscom Help Points ou l'existence du service Swisscom@home.

Protection de la jeunesse dans les médias et promotion de la compétence en matière de médias

Avec Internet, l'utilisateur dispose d'un nombre illimité d'informations et d'outils pratiques. Pour les enfants, Internet et la téléphonie mobile présentent toutefois aussi des dangers, que Swisscom prend très au sérieux. Désireuse d'apporter son soutien dans ce domaine, Swisscom propose d'aider, dans la mesure de ses possibilités, les parents, les enseignants, les enfants et les organisations concernées à protéger les jeunes contre les dangers et les risques liés aux nouvelles technologies, le cas échéant en se rendant sur place.

Pendant l'exercice sous revue, Swisscom a pleinement respecté, en sa qualité d'opérateur de télécommunication et de fournisseur de services Internet, les obligations légales qui lui incombaient dans le domaine de la protection de la jeunesse dans les médias. Selon l'art. 197 du code pénal suisse, il est interdit aux opérateurs de proposer des contenus de nature pornographique à des personnes de moins de 16 ans. Quant à l'ordonnance sur les services de télécommunication (art. 40 ss), elle prévoit des mesures concernant les possibilités de blocage de l'accès aux services à valeur ajoutée. Swisscom applique ces dispositions de manière très stricte.

En parallèle, l'«Initiative sectorielle de l'Association suisse des télécommunications (asut) pour une meilleure protection de la jeunesse dans les nouveaux médias et pour la promotion de la compétence en matière de médias dans la société» définit depuis 2008 une liste de mesures supplémentaires que Swisscom s'est engagée à respecter. La mise à disposition de filtres Internet, l'obligation d'informer activement les clients, la disponibilité au dialogue avec des organisations engagées ainsi que la désignation d'un délégué à la protection de la jeunesse dans les médias s'inscrivent dans le cadre d'une procédure globale. Un contrôle réalisé en été 2009 a montré que Swisscom a mis en œuvre la totalité des mesures volontaires proposées.

Et Swisscom va même plus loin. Depuis des années, elle applique des dispositions supplémentaires qui pourraient être considérées comme contraires à ses intérêts économiques:

- Elévation volontaire de la limite d'âge à 18 ans pour accéder à certains services
- Pas de contenus érotiques dans l'offre Video on Demand de Swisscom TV
- Blocage supplémentaire de chaînes au moyen d'un NIP pour les clients Swisscom TV
- Recommandation d'une limite d'âge selon l'organisme « Autocontrôle volontaire de l'industrie du film » (Freiwillige Selbstkontrolle der Filmwirtschaft FSK) pour toute l'offre Video on Demand
- Directives très sévères à l'intention des fournisseurs tiers de services à valeur ajoutée

Internet à l'école: un engagement couronné de succès

Les restrictions techniques ne déploient leurs effets que si les utilisateurs maîtrisent les nouvelles possibilités qui s'offrent à eux. Aussi Swisscom s'engage-t-elle à promouvoir la compétence en matière de médias dans le cadre de l'initiative «Internet à l'école».

Depuis 2001, Swisscom connecte gratuitement à Internet toutes les écoles primaires et secondaires du pays. Fin 2009, plus de 95% des écoles étaient raccordées aux réseaux de formation cantonaux par le biais de l'un des produits les plus performants et les plus sûrs de Swisscom. Honorant sa promesse, Swisscom a poursuivi l'initiative «Internet à l'école» alors que le partenariat conclu avec la Confédération a officiellement pris fin en 2007. Les réactions des cantons et des milieux politiques encouragent Swisscom à continuer sur cette voie. A l'avenir également, Swisscom entend proposer des offres répondant aux besoins quotidiens des écoles et prévoit notamment de développer en 2010 les projets suivants:

- Swisscom étend son offre aux écoles enfantines. Elle répond ainsi à un besoin exprimé par les directions cantonales de l'instruction publique, qui tendent à regrouper les écoles enfantines et l'école publique. S'agissant de l'initiative «Internet à l'école», le nombre de raccordements devrait presque tripler au cours des prochaines années.
- Les écoles qui ont besoin d'une connexion Internet performante – grandes écoles ou établissements utilisant beaucoup Internet – peuvent désormais disposer d'un débit allant jusqu'à 50 Mbit/s. Dans ce cas, le raccordement au réseau par Swisscom est également gratuit pour les écoles.

Service aux écoles

L’initiative «Internet à l’école» va bien au-delà du seul raccordement au Web. En effet, par le biais du programme complémentaire «Service aux écoles», Swisscom propose de nombreuses prestations également gratuites à l’intention des élèves, des enseignants et des parents:

- Le guide Internet SchoolNetGuide, dont le dernier numéro s’intitule «Internet: un réseau social». La prochaine édition du printemps 2010 sera consacrée à la protection de la jeunesse dans les médias.
- Swissdox, le système d’archive en ligne des journaux suisses: grâce à cet outil, les élèves peuvent faire des recherches gratuitement.
- Matériel pédagogique pour tous les niveaux scolaires autour du thème des télécommunications: téléphonie fixe, téléphonie mobile, Internet, histoire, environnement, etc.
- Prêt de téléphones mobiles: répondant au souhait de nombreux établissements scolaires, Swisscom leur prête gratuitement des téléphones mobiles à des fins pédagogiques depuis 2007 déjà.
- Cours sur la protection de la jeunesse destiné aux parents et aux enseignants: cours de deux heures qui illustre de manière impressionnante les risques liés aux nouveaux médias et propose des mesures permettant d’améliorer la protection des enfants et des jeunes.

Assistance et partenariat

- Swisscom Help Point – des cours pour tous: depuis 2005, le Swisscom Help Point forme des utilisateurs à l’emploi du téléphone portable et d’Internet. Les centres de formation de Berne, Bâle, Lausanne, Lucerne, Genève et Zurich proposent des cours chaque semaine. En outre, quatre bus de formation sillonnent chaque année la Suisse entière, faisant halte dans quelque 80 villes et villages. Ainsi, en 2009, pas moins de 38 000 personnes se sont perfectionnées dans l’utilisation des moyens de communication modernes. Depuis le lancement de ce programme, plus de 130 000 clients sont déjà retournés sur les «bancs d’école» des Swisscom Help Points. Au travers de cet engagement, Swisscom contribue de manière essentielle à combler le fossé numérique entre les générations.
- Swisscom@home – le conseil au domicile du client: depuis 2006, 25 experts de Swisscom proposent leurs conseils dans tout le pays sur l’ensemble de l’offre Swisscom. Les clients peuvent ainsi bénéficier à domicile de conseils gratuits, sans obligation d’achat. La compétence et la fiabilité des experts font de Swisscom@home un service très apprécié. Appelée à croître encore, cette offre a séduit plus de 28 000 clients en 2009.
- HomeServiceTeam – les professionnels de l’ordinateur, d’Internet et du multimédia: notre HomeServiceTeam met l’accent sur le service à la clientèle. Constituée en 2008, cette équipe compte 80 experts répartis dans toute la Suisse qui proposent leurs services à domicile dans le domaine des PC, d’Internet et du multimédia. Ces professionnels aident les clients à configurer et à installer des ordinateurs, des réseaux et des programmes, traitent les demandes ne pouvant être réglées par la hotline ou dispensent des formations personnalisées.
- Partenariat avec Pro Senectute et la terzStiftung: depuis un an, Swisscom collabore étroitement avec Pro Senectute, soulignant ainsi son intention de mettre les avantages du monde numérique à la portée des personnes âgées. La Journée internationale des personnes âgées a eu lieu le 1er octobre 2009. A cette occasion, Pro Senectute a invité les Suisses à téléphoner à une personne âgée de leur entourage. Swisscom a parrainé cette action en donnant la possibilité à ses clients de téléphoner gratuitement dans un certain nombre de Swisscom Shops. La terzStiftung s’engage en faveur de l’autonomie et de la sécurité des personnes âgées. Elle entend aider la société et l’économie à maîtriser le changement de génération de manière harmonieuse et durable. Partenaire de la fondation depuis deux ans, Swisscom est convaincue que le secteur des télécommunications peut apporter une valeur ajoutée importante dans ce domaine.
- CompiSternli – un projet intergénérationnel: CompiSternli forme des enfants pour qu’ils initient les personnes âgées au monde de la téléphonie mobile. Swisscom soutient ce projet en mettant à disposition l’infrastructure et les prestations de communication nécessaires.

Sport et culture

En soutenant différents événements culturels et sportifs en Suisse, Swisscom souligne sa volonté de s'adresser à un public aussi large que possible, dans toutes les régions du pays. Lorsqu'elle choisit ses engagements, les notions de proximité avec la clientèle et d'expérience de la marque revêtent une importance fondamentale. A long terme, la politique de Swisscom en matière de parrainage repose sur deux piliers: les sports de neige et la culture dans toute sa diversité.

Leading Partner de Swiss Olympic et Partner du Swiss Paralympic Committee, Swisscom s'intéresse au sport de haut niveau dans un spectre très large. Ces dernières années, elle a délibérément concentré son engagement sportif sur les sports de neige, car ils suscitent l'engouement de la population et contribuent de manière non négligeable au développement économique du pays. En sa qualité de sponsor principal de Swiss-Ski, Swisscom soutient les efforts des sportifs suisses, petits et grands, pour leur permettre d'améliorer leurs performances dans les disciplines du ski alpin et du ski nordique ainsi que du snowboard, du freestyle et du télémark. Ce partenariat de longue durée ambitionne de faire à nouveau de la Suisse la nation numéro un du ski. Dans le cadre du partenariat conclu avec Swiss-Ski, Swisscom consacre 20% des contributions de sponsoring annuelles à la promotion de la relève de l'association. Par ailleurs, notre entreprise a élaboré un concept de relève dans le ski alpin axé sur la Swisscom Junior Team, une équipe qui réunit en son sein de jeunes athlètes issus de toutes les régions de Suisse. Pendant l'hiver 2008/2009, Swisscom a lancé www.snowfriends.ch, la première plateforme en ligne du pays à l'intention de tous les passionnés de neige.

Swisscom contribue à renforcer la Suisse dans son statut de pays organisateur d'événements sportifs et de nation de sports d'hiver en soutenant, en sa qualité de partenaire officiel de télécommunication, toutes les épreuves FIS de la Coupe du monde organisées en Suisse. Son partenariat de longue date avec Suisse Tourisme s'inscrit dans le même contexte. En 2009, Swisscom a également parrainé le Championnat du monde de hockey sur glace en Suisse comme partenaire officiel et de fournisseur de l'infrastructure de télécommunication.

Dans le domaine culturel, Swisscom soutient les principaux festivals de musique en plein air du pays, très fréquentés, ainsi que l'AVO-Session à Bâle. Elle s'engage également en faveur du septième art en sa qualité de sponsor principal du Festival international du film de Locarno et en tant que partenaire de communication lors de la distribution d'un certain nombre de nouveaux films.

Par ailleurs, Swisscom parraine la fondation du Musée de la communication. Cette institution s'intéresse essentiellement à la communication sous ses formes passées, présentes et futures, l'accent étant mis sur l'être humain. Des sondages montrent que les visiteurs apprécient le caractère familial et expérimental du musée puisque 99% d'entre eux lui attribuent la mention bien, voire très bien. Présentée en 2009, l'exposition temporaire «Goodbye & Hello: dialogue avec l'au-delà» a attiré un nombreux public et a été sélectionnée par des experts dans le cadre de deux prix de design internationaux.

Enfin, en soutenant la fondation Sasso San Gottardo, Swisscom souligne son adhésion à l'idée que les montagnes revêtent une importance particulière pour la Suisse. Les thèmes chers à la fondation se rapportent tous aux ressources vitales que nous offrent les Alpes, à savoir l'énergie, l'eau, l'espace, la mobilité, la chaleur, le froid, la protection et la sécurité.

Responsabilité et partenariat

Swisscom est étroitement liée au paysage économique et culturel de la Suisse. Du fait de la diversité de ces liens, elle assume une responsabilité particulière à l'égard de la société, notamment vis-à-vis des plus démunis. En mettant à disposition ses compétences dans le cadre de partenariats les plus divers, Swisscom entend aider les personnes socialement défavorisées qui sont dans le besoin.

> Chaîne du Bonheur: plateforme de collecte et de solidarité humanitaires de la Suisse, la fondation Chaîne du Bonheur bénéficie du soutien des radios et télévisions de SRG SSR idée suisse et travaille en étroite collaboration avec la presse et les médias privés. Swisscom parraine la Chaîne du Bonheur depuis 63 ans. Au travers de son engagement, Swisscom soutient également le travail des 30 organisations partenaires de cet organisme d'entraide.

> La Main Tendue: Swisscom est le partenaire de communication officiel de la Main Tendue – téléphone 143. Ouvert 24 heures sur 24, ce service d'écoute s'adresse aux personnes en situation de vie difficile, indépendamment de leur appartenance confessionnelle, culturelle et politique. La Main Tendue œuvre dans le respect des principes édictés par la Fédération internationale des services de secours par téléphone (International Federation Of Telephone Emergency Services, IFOTES).

En 2009 également, Swisscom s'est investie en faveur de la protection de l'environnement en commercialisant des produits et des services écologiques, peu gourmands en énergie, qui contribuent à réduire les émissions de CO_2. Par ailleurs, Swisscom est parvenue à accroître légèrement son efficacité énergétique, se rapprochant ainsi de l'objectif fixé: abaisser en permanence ses émissions de CO_2. Actuellement sous contrôle, les autres aspects environnementaux de Swisscom ne sont pas jugés critiques. Des informations supplémentaires sur la question sont disponibles sur le site www.swisscom.ch/GHQ/content/Engagement.

Produits respectueux de l'environnement

- Ecobilan des terminaux et des réseaux: les écobilans des réseaux et des terminaux de Swisscom réalisés au cours des dernières années ont tous mis en évidence trois effets environnementaux majeurs, à savoir la consommation d'énergie des terminaux utilisés par les clients, l'énergie de production des terminaux et la consommation d'énergie des éléments du réseau. Les effets sur l'écobilan sont restés constants. C'est pourquoi les principaux effets environnementaux sont demeurés identiques en 2009. Ils servent de fondement au volet environnemental de la stratégie d'entreprise en matière de développement durable.
- Ecomode plus: le rayonnement des téléphones sans fil Ecomode plus est aujourd'hui minimal. Ce label a séduit les clients puisque les appareils Ecomode plus représentent 60% des ventes de téléphones sans fil de Swisscom.
- Samsung Blue Earth: en sa qualité de principal fournisseur de services de télécommunication du pays, Swisscom a lancé le premier téléphone mobile équipé de cellules photovoltaïques en novembre 2009. Pour le recharger, il n'est plus besoin de le brancher sur le réseau électrique: l'énergie solaire suffit.
- Appareils chez les clients: fin 2008, l'Office fédéral de l'énergie et Motorola sont parvenus, dans le cadre d'une collaboration, à produire pour la première fois un prototype pour un décodeur IPTV consommant moins de trois watts en mode veille. Cette valeur devrait être abaissée à un watt d'ici 2011. Aux côtés de dix autres opérateurs de télécommunication, Swisscom a lancé à l'intention des fabricants de puces DSL un concours portant sur la construction du routeur DSL le plus efficace possible. En outre, les clients Swisscom TV continuent de recevoir des blocs multiprises ou des connecteurs radio permettant de couper entièrement l'alimentation électrique de leurs décodeurs et modems.

Services axés sur le développement durable

Dans ce domaine, les services présentant un avantage écologique certain du point de vue de leur utilisation sont signalés en conséquence. C'est notamment le cas de services tels que la téléconférence, les communications unifiées, la téléprésence et le télétravail. Un modèle de calcul conçu par Swisscom indique aux clients commerciaux les économies qu'ils pourraient réaliser en termes de coûts, de temps et d'émissions de CO_2 grâce à ces services.

- Services écologiques: dans les domaines de la mobilité et de la protection du climat, Swisscom a organisé des formations et des présentations ciblées de services écologiques à l'intention de parties prenantes intéressés, tels que les conseillers en mobilité de l'Office fédéral de l'énergie ou la plateforme climatique de l'économie (Klimaplattform der Wirtschaft) de la ville de Berne. Sur huit de ses propres sites, Swisscom a en outre lancé Telepresence, la solution de vidéoconférence plus vraie que nature. Une étude présentée lors d'une conférence de presse commune avec le WWF a révélé que le monde économique suisse était entièrement disposé à recourir plus souvent aux systèmes de téléconférence modernes et à réduire ainsi la fréquence des déplacements. Les personnes intéressées ont pu suivre la manifestation par le biais de la solution Telepresence.
- Recyclage: en commercialisant des marchandises d'excellente qualité, en offrant une garantie de deux ans sur tous les appareils de télécommunication et en exploitant un service de réparation, Swisscom donne la possibilité à ses clients d'assumer leurs responsabilités et de contribuer à réduire la quantité de déchets électroniques. Swisscom reprend en outre tous les appareils électroniques issus de son assortiment et propose un service d'élimination des déchets avec la collaboration de SWICO Recycling, la commission de recyclage de l'Association économique suisse de la bureautique, de l'informatique, de la télématique et de l'organisation. L'ensemble du système est financé

par une taxe de recyclage, qui est comprise dans le prix d'achat de l'appareil. La statistique en matière de recyclage est disponible auprès de la SWICO.

- *solidar*comm: le projet *solidar*comm évolue en permanence. En 2009, huit tonnes de vieux appareils ont été repris avant d'être, pour la plupart, revendus par une entreprise tierce à des pays demandeurs de téléphones d'occasion avantageux. Le produit de la vente est reversé en intégralité à Terre des Hommes Suisse et à Réalise.
- Services réservés aux collaborateurs: pendant l'exercice sous revue, Swisscom a soutenu, à l'intention de ses collaborateurs, l'extension de la plateforme CO_2-monitor visant à réduire les émissions de CO_2. Elle entend ainsi promouvoir de nouvelles fonctionnalités telles que la sélection interactive d'objectifs personnels en matière de protection du climat.
- Vignette solaire: en parallèle à la commercialisation du Samsung Blue Earth, Swisscom a introduit la vignette solaire destinée à tous les clients qui n'utilisent pas ce terminal révolutionnaire, mais désirent tout de même recharger leur téléphone mobile avec de l'énergie solaire. En déboursant CHF 5 pour l'achat de la vignette, le client a la garantie qu'une quantité suffisante d'énergie solaire est injectée dans le réseau pour la consommation électrique de son téléphone mobile.
- Facture en ligne: la facture en ligne gagne du terrain sur la facture papier. Au total, 10% des clients de Swisscom ont opté pour cette solution écologique attrayante. Ce chiffre correspond à une hausse de 5% par rapport à l'année précédente et à une économie de papier de 5 tonnes.
- Obligation d'informer concernant les terminaux: Swisscom est tenue d'afficher le prix des terminaux et de garantir la transparence des coûts. Elle communique par ailleurs sur une base volontaire la puissance de rayonnement des terminaux.

Ecologie d'entreprise – bilan environnemental 2009

Conformité à la législation

Swisscom vérifie régulièrement le respect de la législation en vigueur en matière environnementale et prend, le cas échéant, les mesures nécessaires pour adapter ses processus aux nouvelles conditions cadres. Au cours de l'exercice sous revue, le groupe n'a eu connaissance d'aucun manquement relatif à cette législation au sein de l'entreprise.

Consommation d'énergie et impact sur le climat

Le bilan carbone découlant de la consommation d'énergies fossiles s'est légèrement amélioré et se monte à 26 296 tonnes de CO_2. Il s'agit des émissions directes de CO_2 de portée que Swisscom est tenue de communiquer à l'Initiative du Protocole des gaz à effet de serre. Les carburants ont absorbé 49,6 % de la consommation et les combustibles 50,4 %. L'écart par rapport à l'objectif fixé en termes de CO_2 étant de 6%, Swisscom dispose d'une petite marge de sécurité et les résultats obtenus satisfont aux valeurs convenues avec l'AEnEC. Le mix de courant consommé par Swisscom en Suisse n'est pas produit à partir d'énergies fossiles et, partant, ne libère pas de CO_2. Par conséquent, aucune émission indirecte de CO_2 de portée 2 selon l'Initiative du Protocole des gaz à effet de serre n'est à signaler. Actuellement, Swisscom renonce à estimer les autres émissions indirectes de CO_2 de portée 3 selon l'Initiative du Protocole des gaz à effet de serre. Elle suit toutefois certains projets dans ce domaine, notamment la mesure des émissions de CO_2 dans la logistique de ses fournisseurs. Fin 2009, Swisscom avait amélioré son efficacité énergétique de plus de 15,7% par rapport à 2002, en ligne avec les valeurs fixées ensemble avec l'AEnEC.

Consommation de combustibles

Pour chauffer ses bâtiments, Swisscom a consommé 212 térajoules (59 GWh) pendant l'année sous revue, soit une diminution de 11% par rapport à 2008. Cet écart s'explique par la réduction des degrés-jours de chauffage (-17%) et la résiliation de surfaces louées. En 2009, Swisscom a mené à bien de nouveaux projets d'assainissement de bâtiments. Le fait que Swisscom ne soit pas propriétaire de tous les bâtiments qu'elle utilise ralentit toutefois le processus. Dans les cas où Swisscom est locataire, il s'agit de trouver des solutions consensuelles favorables aux deux parties. Dans la mesure du possible, différentes mesures d'optimisation de l'exploitation sont en outre mises en œuvre immédiatement afin d'améliorer le bilan des coûts et le bilan énergétique.

Politique de mobilité et consommation de carburants

L'un des objectifs déclarés, à savoir l'offre d'un service à la clientèle irréprochable, notamment sur place chez le client, requiert des interventions fréquentes de la part du personnel. C'est la raison pour laquelle les dépenses de mobilité ont légèrement augmenté. Sur un total de 71 millions de kilomètres parcourus en 2009 et une consommation d'énergie correspondante de 93,3 térajoules (25,9 GWh), la consom-

mation de carburants a toutefois légèrement baissé de 2,6%, grâce à l'utilisation de véhicules plus économiques.
Swisscom consomme essentiellement de l'essence et du diesel, mais également des carburants plus écologiques libérant moins de CO_2, comme le gaz naturel et les biocarburants. De catégorie d'efficacité énergétique A et B pour plus de la moitié, ses véhicules diesel et à essence satisfont les normes environnementales les plus élevées. En outre, Swisscom exploite une flotte de 41 véhicules hybrides et 11 véhicules roulant au gaz naturel, qui servent principalement de véhicules de pool sur différents sites en Suisse.
Le modèle de facturation interne des coûts a changé au cours de l'exercice sous revue: le principe appliqué jusqu'ici – chaque utilisateur paie un montant identique par jour et par type de véhicule – a fait place au principe de causalité. Ce système, qui repose sur les coûts effectivement occasionnés, incite par conséquent les collaborateurs à limiter le nombre de kilomètres parcourus.
Depuis 2007, une taxe CO_2 séparée de 1,5 centime par mille aérien est prélevée pour les vols internationaux. La somme ainsi réunie est affectée à des projets environnementaux internes dans le domaine de la mobilité. A titre d'exemple, cela a permis de payer les coûts supplémentaires liés à l'acquisition de véhicules hybrides ou au remplacement d'anciens véhicules par de nouveaux modèles plus économiques et, par conséquent, de les louer à un tarif plus avantageux.

Consommation d'électricité et courant écologique

Les besoins en électricité de Swisscom s'élèvent à 445 GWh en 2009. Il s'agit d'une projection non corrigée de l'utilisation tierce. La hausse de la consommation électrique par rapport à l'année précédente s'explique par le développement des activités et par l'expansion de l'infrastructure de réseau.
En 2009, Swisscom a poursuivi la mise en œuvre de Mistral, son projet d'économies d'énergie le plus ambitieux. Mistral exploite une technique de refroidissement qui repose exclusivement sur l'air extérieur pendant toute l'année. Cette solution permet d'éliminer les systèmes de refroidissement traditionnels à compresseur, très énergivores, et d'accroître ainsi sensiblement l'efficacité énergétique. Fin 2009, elle avait déjà été mise en place dans plus de 320 centraux téléphoniques, soit une augmentation de 60% par rapport à l'année précédente. 30 stations de base mobiles et trois stations d'émission de Swisscom Broadcast ont également été adaptées. A la fin de l'exercice sous revue, l'économie d'électricité réalisée grâce à la nouvelle technique de refroidissement atteignait 10 GWh. Lorsque Swisscom aura remplacé la totalité des systèmes de refroidissement de son réseau de commutation, elle économisera jusqu'à 45 millions de kWh par an, ce qui correspond à la consommation électrique de quelque 9 000 ménages ou environ 10% des besoins actuels de Swisscom en électricité.
Outre les économies et les améliorations de l'efficacité, la qualité de l'électricité revêt une grande importance pour Swisscom. Aussi l'entreprise a-t-elle acheté quelque 13 millions de kWh de courant écologique «Naturemade Star» en 2009. Swisscom affiche ainsi sa préférence pour les énergies renouvelables. Le courant Naturemade Star est produit à partir de l'énergie hydraulique écologique, de l'énergie éolienne, de l'énergie solaire et de la biomasse. Swisscom reste le principal consommateur d'énergie solaire et éolienne en Suisse.

Distinctions

Swisscom s'est vu remettre fin septembre 2008, lors du World Broadband Forum Europe, l'InfoVision Award dans la catégorie «Go Green» pour son concept de refroidissement novateur (Mistral). Le 15 mai 2009, l'entreprise a également remporté avec ce concept le Green IT Innovation Award 2009 dans la catégorie «Solutions Green IT pour applications informatiques», au salon Orbit de Zurich.

Autres aspects environnementaux

L'analyse des autres aspects environnementaux a montré que les nuisances de Swisscom sur l'écosystème sont mineures et qu'elles ont évolué dans le bon sens.

- Papier: pour l'administration interne, Swisscom utilise un papier entièrement recyclé, tandis que pour l'usage externe (publicité, imprimés), elle recourt exclusivement au papier muni du label FSC.
- Eau: la consommation d'eau dans les sanitaires a connu une légère hausse en proportion du nombre de collaborateurs. Toutefois, l'eau n'étant pas utilisée dans les processus commerciaux, cet aspect environnemental a un impact négligeable pour Swisscom.
- Recyclage: Swisscom réduit ses déchets en sélectionnant minutieusement les matériaux employés et prolonge autant que possible la durée d'utilisation des produits. Swisscom ne recycle pas elle-même ses déchets, mais confie cette tâche à des entreprises spécialisées, agréées et qualifiées. Ainsi, pour l'élimination et le recyclage des déchets, elle a conclu un contrat avec la Bourse aux

déchets pour la Suisse. Les déchets spéciaux sont, conformément aux prescriptions légales, éliminés par des entreprises spécialisées dûment autorisées et contrôlées par un organe indépendant.

- Revalorisation du sol: à l'issue du démontage de stations de base désaffectées, Swisscom veille à la revalorisation du terrain laissé libre. Sur le site de Waldenburg, le mât et le bâtiment de Swisscom Broadcast ont été remplacés en 2009. Dans cette région protégée du Jura, Swisscom a dû respecter différentes obligations légales, sous la forme de mesures d'aménagement spéciales. Aucun autre projet n'a eu d'incidence significative sur la biosphère au cours de l'exercice sous revue. De plus amples informations sur le thème de la revalorisation du sol figurent dans la note 28 jointe aux comptes consolidés.
- Champs électromagnétiques: la technologie comporte généralement des risques pour l'environnement concerné. En Suisse, la téléphonie mobile est disponible pour ainsi dire partout, et le nombre de réseaux sans fil locaux (WLAN) augmente constamment. Swisscom est consciente de la grande responsabilité qui lui incombe en tant qu'exploitante des réseaux de radiocommunication correspondants. Par conséquent, elle laisse à des spécialistes internes et externes le soin d'observer et d'analyser scientifiquement l'influence du rayonnement non ionisant sur l'organisme. Swisscom soutient une série de travaux importants, notamment ceux de la Fondation pour la recherche sur la communication mobile de l'EPF de Zurich. En l'état actuel des connaissances, les milieux scientifiques considèrent les valeurs limites définies pour les champs électromagnétiques comme sûres (www.icnirp.org, affirmation du mois d'août 2009), bien que certaines questions restent en suspens. Les clients qui souhaitent malgré tout, à titre préventif, limiter le plus possible les immissions lors de l'utilisation d'appareils de télécommunication sans fil se verront proposer des produits ad hoc par Swisscom. Ils peuvent également s'informer sur différentes mesures judicieuses dans ce domaine. La gamme de téléphones fixes sans fil (DECT) de Swisscom compte ainsi des appareils dont le rayonnement est particulièrement faible grâce à la technologie Ecomode plus. S'agissant des terminaux mobiles, les clients peuvent s'informer en ligne sur les valeurs TAS (taux d'absorption spécifique) de chaque appareil disponible. Le site www.swisscom.ch fournit une liste des téléphones mobiles qui émettent le rayonnement le plus faible dans la gamme Swisscom, de même que des conseils aux utilisateurs désireux de s'exposer le moins possible aux champs électromagnétiques.
- Environnement et santé: les personnes concernées par la construction et l'exploitation de réseaux mobiles ou qui souhaitent obtenir des informations générales sur les thèmes des technologies radio, de l'environnement et de la santé peuvent bénéficier des conseils individuels de collaborateurs de Swisscom spécialement formés. Swisscom estime qu'il est de son devoir de porter à la connaissance des clients et des autres personnes intéressées les preuves scientifiques disponibles dans le débat autour des technologies radio, de l'environnement et de la santé. Ces éléments montrent qu'en cas de respect des valeurs limites, il n'est pas possible de prouver un quelconque effet nocif sur la santé. Les valeurs limites, pour leur part, restent considérées comme fiables pour assurer la protection de la santé de la population. Telle est la conclusion de la Commission internationale pour la protection contre les rayonnements non ionisants (International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection, ICNIRP), qui a évalué les études à ce propos réalisées ces dix dernières années; l'Office fédéral de la santé publique partage cette appréciation. Les deux organismes admettent toutefois qu'il subsiste des zones d'ombre qui justifient la poursuite des recherches. Swisscom soutient cette exigence.
- Dialogue avec les communes et les riverains d'installations de téléphonie mobile: les applications de données mobiles connaissent un succès croissant auprès de la clientèle. La quantité de bits et d'octets transmis via les antennes de téléphonie mobile de Swisscom pour des services élargis est multipliée par deux tous les dix mois. Consciente de cette évolution, Swisscom se fait fort d'optimiser constamment son réseau afin de répondre aux nouveaux besoins des clients. Concrètement, il s'agit d'étendre des installations de téléphonie mobile existantes ou d'en construire de nouvelles. Toutefois, si la communication mobile est largement appréciée et utilisée, l'infrastructure requise est, pour sa part, mal acceptée. Dans le développement du réseau, Swisscom travaille par conséquent à la croisée d'intérêts divergents. Elle entretient donc depuis des années un dialogue avec les parties impliquées, telles que les riverains et les communes. L'accord «DIALOGmodel» offre une nouvelle dimension à ces efforts de conciliation des intérêts. Lancé à l'initiative de Swisscom et de concurrents sur le marché suisse de la téléphonie mobile, cet accord garantit aux responsables communaux des informations régulières concernant la planification du réseau sur leur territoire et leur permet, lors de projets de construction, de désigner d'autres emplacements appropriés. En 2009, les cantons de Lucerne et d'Argovie ont signé l'accord «DIALOGmodel». Les cantons de Soleure, Zurich, Zoug et Schaffhouse examinent une possible adhésion.

Des liens forts grâce aux engagements environnementaux externes

En phase avec sa stratégie en matière de développement durable, Swisscom s'associe depuis de nombreuses années à plusieurs initiatives en faveur de l'environnement. Elle collabore ainsi avec le WWF Suisse et fait partie du WWF Climate Group. Elle soutient également le projet «EMERAUDE» du WWF, un réseau européen qui s'est donné pour mission de protéger les animaux, les plantes et les biotopes menacés. L'engagement de Swisscom en faveur du projet «EMERAUDE», dont elle est le principal partenaire, prend par ailleurs une forme très concrète puisque des équipes de collaborateurs de Swisscom participent régulièrement, à titre bénévole, à différentes actions sur le terrain. En 2009, plus de 200 collaborateurs y ont pris part.
Swisscom parraine en outre le Parc National Suisse et contribue au programme «GLOBE», qui vise à sensibiliser les écoliers aux problèmes liés à l'environnement et propose un forum mondial pour les enseignants, les classes et les scientifiques. Grâce aux possibilités offertes par les télécommunications, des jeunes du monde entier peuvent ainsi échanger leurs idées dans le domaine de l'environnement.
De plus, Swisscom dirige, conjointement avec Telecom Italia, l'Energy Task Team européenne de l'ETNO (European Telecommunications Network Operators), un groupe de travail qui s'emploie à améliorer l'efficacité énergétique dans le secteur des télécommunications. Elle est en outre présente au sein du groupe de travail Environmental Engineering de l'Institut européen des normes de télécommunication (European Telecommunications Standards Institute, ETSI) depuis cinq ans. Dans ce contexte, Swisscom a soutenu avec vigueur une extension de l'application de la norme ETSI EN 300019-1-3 (classe 3.1) pour l'exploitation d'installations informatiques. L'uniformisation des normes facilitera la mise en place du nouveau concept de refroidissement par l'air extérieur dans les centres de données.

Ensemble vers un objectif commun

Attachant une grande importance au dialogue avec des partenaires externes, Swisscom collabore avec des associations et des organisations qui se sont fixé des objectifs identiques aux siens. En matière de développement durable, il s'agit des organismes suivants:
- European Telecommunications Network Operators (ETNO), Working Group Sustainability. Swisscom est l'un des premiers opérateurs de télécommunication en Europe à avoir signé la Charte environnementale de l'ETNO en 1996 puis la Charte de développement durable en 2002.
- Association suisse pour l'intégration de l'écologie dans la gestion d'entreprises (ASIEGE); Swisscom en est membre depuis 1999.
- Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC): Swisscom a signé une convention d'objectifs visant à réduire les émissions de CO_2 et à améliorer l'efficacité énergétique. Swisscom a adhéré à l'AEnEC en 2003.
- Transparency International (Suisse), qui s'est fixé pour objectif de lutter contre toutes les formes de corruption. Swisscom a rejoint cette organisation en 2005.

Dans le domaine de l'environnement:
- WWF Climate Group: ce groupe s'est donné pour tâche de promouvoir les produits et les services écologiques, moins nocifs pour le climat en raison d'émissions de CO_2 plus faibles; Swisscom en est un membre actif depuis 2006.
- Association pour une électricité respectueuse de l'environnement (AERE); Swisscom y est représentée au comité directeur depuis 2006.
- Fondation «Centime Climatique»: Swisscom a signé une convention d'objectifs visant à réduire les émissions de CO_2 ayant trait à la mobilité.
- ETNO Energy Task Team: ce groupe réunit des opérateurs de télécommunication européens qui s'intéressent en particulier à la question de l'efficacité énergétique et à la problématique du CO_2 dans leur secteur d'activités; Swisscom dirige ce groupe depuis 2007.
- Energho: cette association entend augmenter l'efficacité énergétique dans les bâtiments; Swisscom y est représentée au comité directeur depuis 2008.

Récapitulatif des indicateurs environnementaux en Suisse

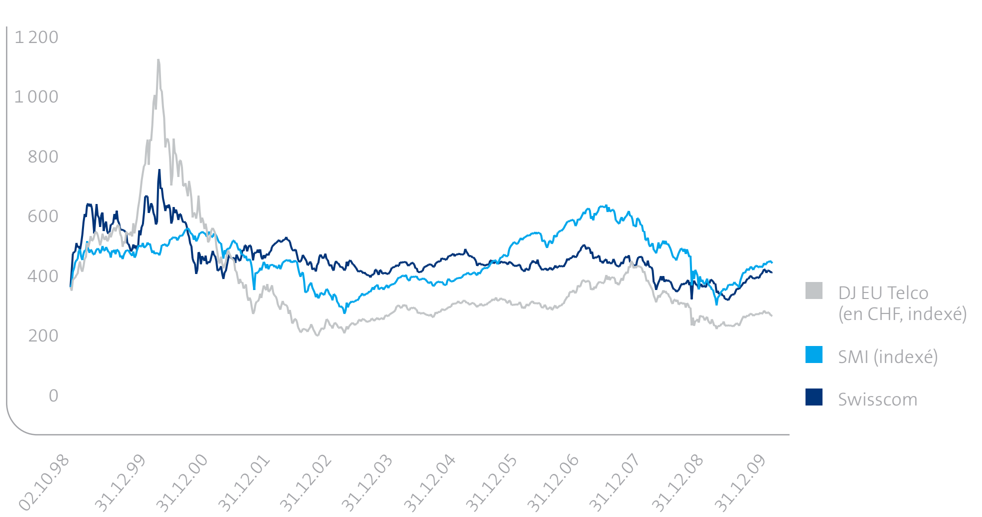
	Unité	2007	2008	2009
Références				
Collaborateurs en Suisse (à plein temps)	FTE	15 959	16 104	15 995
Création de valeur financière [1]	millions de CHF	6 204	6 020	6 086
Trafic télécommunication (quantité de données transmises)	millions gigabits	1 051	1 531	2 082
Sol/bâtiments				
Surface nette	millions m^2	1,02	1,01	0,88
Papier pour copieurs et imprimantes				
Format A4 100% recyclé (autre formats convertis)	millions feuilles	58,1	61,0	49,6
Eau/eaux usées				
Consommation d'eau [2]	m^3	449 725	453 811	453 698
Energie, électricité				
Consommation d'électricité [3]	térajoules	1 477	1 538	1 584
	GWh	410	427	445 [4]
Energie, chauffage				
Mazout [5]	térajoules	148,3	176,0	161,2
Gaz naturel	térajoules	30,7	37,0	24,9
Chauffage à distance	térajoules	34,4	25,0	25,8
Chauffage, total	térajoules	213,4	238,0	211,9
Energie, carburants				
Essence	térajoules	96,4	98,0	93,3
Diesel	térajoules	81,4	82,6	83,1
Gaz naturel	térajoules	0,2	0,6	0,4
Carburants, total	térajoules	178,0	181,2	176,8
Véhicules, total	nombre	3 166	3 392	3 240
Kilomètres parcourus	millions km	66,1	70,0	71,0
Energie, total				
Consommation d'énergie	térajoules	1 868	1 957	1 973
	GWh	519	544	548
Emissions dans l'air				
Dioxyde de carbone CO_2	tonnes	25 736	28 367	26 296
Oxyde d'azote NO_x	tonnes	37,2	40,6	39,7
Dioxyde de soufre SO_2	tonnes	4,7	5,1	4,9
Déchets				
Quantité de déchets [6]	tonnes	1 265	970	855

[1] Création de valeur financière (en Suisse conformément au cadre défini pour les indicateurs environnementaux): EBITDA (résultat d'exploitation avant intérêts, impôts et amortissements) + charges de personnel.
[2] Estimation de la direction.
[3] Conversion: 1 térajoule (TJ) = 0,278 gigawatt/heure (GWh).
[4] La valeur 2009 est basé sur une estimation.
[5] La consommation de mazout est basée sur des calculs prévisionnels.
[6] Cette valeur se fonde sur les données de la bourse aux déchets et sur les indications fournies par les sociétés du groupe (hors déchets ménagers).

Informations sur l'action

Action Swisscom





L'action Swisscom a subi, en 2009, les effets de l'évolution incertaine des marchés des actions. Après avoir atteint, le 28 avril 2009, un plancher historique à CHF 291.25, le titre a progressivement gagné 16,5% pour s'élever à CHF 395.60 à la fin de l'année. Moins marqué que celui de l'indice suisse des actions SMI (+18,3%), ce rebond est néanmoins supérieur à celui de l'indice européen des valeurs télécoms (+10,6%). Par rapport à l'année précédente, le volume de négoce quotidien moyen a reculé de 28% à 140 030 unités. La valeur totale des actions Swisscom échangées en 2009 se monte à CHF 12,1 milliards. Le 24 avril 2009, Swisscom a versé un dividende ordinaire de CHF 19 par action. Sur la base du cours de l'action fin 2008, ce dividende correspond à un rendement de 5,6%. Compte tenu de la hausse du cours, le rendement global de l'action Swisscom (total shareholder return, TSR), qui atteint 22,1% pour l'année 2009, dépasse le TSR du SMI (+21,1%) et du DJ Euro Stoxx Telecom (+17,0% en CHF).Cotées à la SIX Swiss Exchange, les actions Swisscom sont négociées sous le symbole «SCMN» (numéro de valeur 874251) et sous la forme d'American Depositary Receipts (ADR) dans un rapport de 1:10 aux Etats-Unis (marché de gré à gré, programme de niveau 1) sous le symbole «SCMWY» (numéro Pink Sheet 69769).

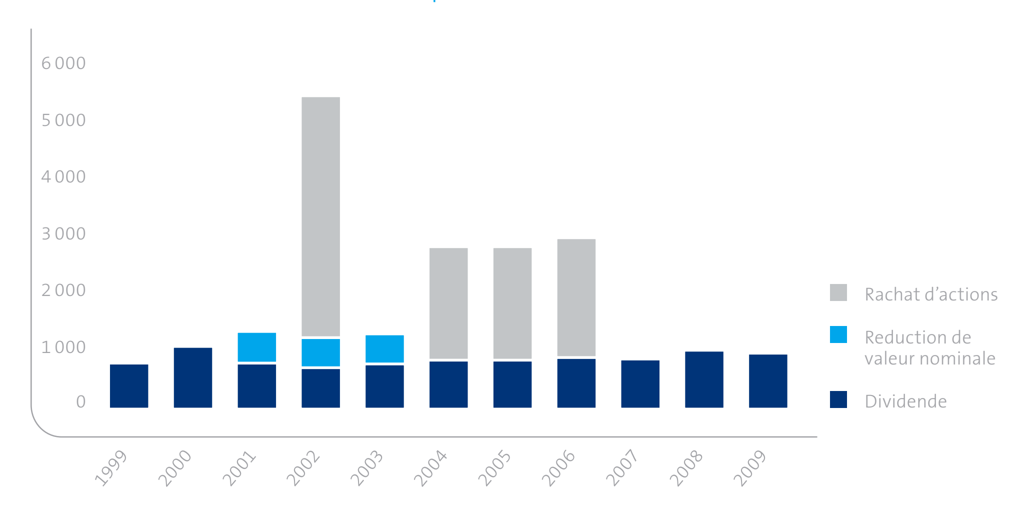
		2005	2006	2007	2008	2009
Valeur nominale par action à la clôture de l'exercice	CHF	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Nombre d'actions émises	en milliers	56 719	56 719	56 719	53 441	51 802
Cours de l'action à la clôture de l'exercice	CHF	414,75	461,25	442,00	339,50	395,60
Bénéfice par action	CHF	33,79	28,90	39,92	33,90	37,22
Dividende ordinaire par action	CHF	16,00	17,00	18,00	19,00	20,00 [1]
Dividende extraordinaire par action	CHF	–	–	2,00	–	–
Ratio distribution/bénéfice par action	%	47,35	58,82	50,10	56,05	53,73
Capitaux propres par action	CHF	100,29	79,80	107,60	104,03	123,73
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice	millions de CHF	23 523	23 894	22 896	17 587	20 491

[1] Selon proposition du Conseil d'administration à l'Assemblée générale.

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 666	4 789	(123)
Variation des actifs et passifs courants et autres produits et charges d'exploitation	14	(277)	291
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	(1 987)	(2 050)	63
Recettes provenant de la vente d'immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	31	26	5
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires	(55)	(12)	(43)
Operating free cash flow	**2 669**	**2 476**	**193**

La politique de distribution de Swisscom prévoit de verser chaque année aux actionnaires jusqu'à la moitié du free cash flow opérationnel (operating free cash flow) généré au cours de l'exercice précédent, mais au minimum le dividende de l'exercice précédent. Le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée générale du 27 avril 2010 d'augmenter le dividende ordinaire à CHF 20 par action (exercice précédent: CHF 19), ce qui correspond à un montant total de CHF 1 036 millions ou 39% du free cash flow opérationnel. Pour Swisscom, cette mesure permet une nouvelle réduction de l'endettement net et, partant, un renforcement de la flexibilité financière.

Evolution des distributions en millions de CHF depuis la cotation en bourse



Depuis son entrée en bourse en 1998, Swisscom a versé à ses actionnaires un montant total de CHF 21,8 milliards. Ce montant inclut les paiements de dividendes pour CHF 9,8 milliards, les réductions de valeur nominale de CHF 1,6 milliard et les programmes de rachat d'actions de CHF 10,4 milliards. Depuis 1998, Swisscom a distribué au total CHF 194 par action. Comparé au prix d'émission initial de l'action (CHF 340), ce montant correspond à un rendement annuel de 5,1% . Si l'on ajoute un gain de cours de CHF 55.60 par action, on obtient un rendement annuel moyen de 6,5%.

Marche des affaires

Résumé

En millions de CHF ou selon indication	2009	2008	Variation
Chiffre d'affaires net	12 001	12 198	–1,6%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 666	4 789	–2,6%
EBITDA en % du chiffre d'affaires net	38,9	39,3	
Bénéfice d'exploitation (EBIT)	2 678	2 640	1,4%
Bénéfice net	1 925	1 751	9,9%
Bénéfice par action (en CHF)	37,22	33,90	9,8%
Operating free cash flow	2 669	2 476	7,8%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 987	2 050	–3,1%
Dettes nettes à la clôture de l'exercice	8 932	9 860	–9,4%
Effectif à la clôture de l'exercice (en équivalents plein temps)	19 479	19 943	–2,3%

> En 2009, Swisscom a réalisé un chiffre d'affaires net de CHF 12 001 millions, en recul de 1,6% ou CHF 197 millions. L'essentiel de ce recul s'explique par des effets de change (CHF 132 millions). Sur la base de taux de change constants, le repli du chiffre d'affaires net atteint seulement 0,5% ou CHF 65 millions.
> La filiale italienne Fastweb a généré un chiffre d'affaires net en progression de 8,5% en monnaie locale à EUR 1 853 millions.
> Hors Fastweb, le chiffre d'affaires a baissé de CHF 282 millions. L'érosion persistante des prix sur le marché suisse, qui s'est soldée par un manque à gagner de CHF 400 millions, n'a pu être que partiellement compensée par l'augmentation du portefeuille de clients et le lancement de nouvelles offres.
> Les charges d'exploitation ont été réduites de 1,0% ou CHF 74 millions par rapport à l'exercice précédent. Au quatrième trimestre 2009, les provisions pour les risques liés à la réglementation ont été relevées de CHF 30 millions.
> Le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a diminué de CHF 123 millions ou 2,6% à CHF 4 666 millions. Cette baisse est due, pour CHF 39 millions, à des effets de change. Sur la base de taux de change constants, la baisse de l'EBITDA atteint seulement CHF 84 millions ou 1,7%. La baisse du chiffre d'affaires net n'a pas pu être totalement compensée par les réductions de coûts. La marge EBITDA s'est réduite par rapport à l'exercice précédent de 0,4% à 38,9%.
> En dépit d'un résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) inférieur, le bénéfice net a progressé de 9,9% à CHF 1 925 millions en raison d'une diminution des amortissements et d'effets exceptionnels comptabilisés dans le résultat financier de l'exercice précédent.
> Les investissements ont diminué de 3,1% à CHF 1 987 millions, ce qui correspond à 16,6% du chiffre d'affaires net (16,8% en 2008).
> Le free cash flow opérationnel (operating free cash flow) s'est accru de CHF 193 millions ou 7,8% à CHF 2 669 millions. Les variations du fonds de roulement et la baisse des investissements ont plus que compensé le repli du résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA).
> La dette nette à la date de clôture a pu être réduite de CHF 928 millions à CHF 8 932 millions en l'espace d'un an, ce qui correspond à 1,9 x l'EBITDA de l'exercice.
> En 2009, Swisscom a contracté deux emprunts obligataires, d'un montant de CHF 1 250 millions et CHF 1 500 millions respectivement, qui ont permis de procéder au remboursement anticipé de prêts bancaires.
> En l'espace d'un an, le nombre de collaborateurs a diminué de 464 équivalents plein temps ou 2,3% à 19 479 équivalents plein temps, en raison de gains d'efficacité, de l'externalisation de la gestion des immeubles et de la modification du périmètre de consolidation.
> Pour l'exercice 2010, Swisscom table, sans Fastweb, sur un chiffre d'affaires net d'environ CHF 9,15 milliards, sur un EBITDA de quelque CHF 3,75 milliards et sur des investissements de l'ordre de CHF 1,3 milliard. Pour Fastweb, Swisscom anticipe un chiffre d'affaires de quelque EUR 1,95 milliard, un EBITDA d'environ EUR 580 millions et des investissements de l'ordre d'EUR 410 millions. Quant au free cash flow opérationnel du groupe (Fastweb inclus), il avoisinera CHF 2,6 milliards.

Chiffre d’affaires net

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Swisscom Suisse	8 378	8 596	–2,5%
Fastweb	2 783	2 698	3,2%
Autres secteurs opérationnels	839	903	–7,1%
Group Headquarters	1	1	–
Chiffre d’affaires net	**12 001**	**12 198**	–1,6%

En recul de 2,5%, le chiffre d’affaires de Swisscom Suisse est passé à CHF 8 378 millions. Cette baisse concerne aussi bien le chiffre d’affaires du secteur de la téléphonie fixe que celui de la téléphonie mobile. Conséquence du durcissement de la concurrence et de la réglementation, les réductions de tarifs ont entraîné une contraction du chiffre d’affaires, qui n’a pas pu être compensée par l’accroissement du nombre de clients et la croissance des nouveaux services mobiles de données. Pour sa part, Fastweb a généré un chiffre d’affaires net en progression de 3,2% à CHF 2 783 millions, ou 8,1% sur la base de taux de change constants, sous l’effet de l’accroissement continu de la clientèle. En l’espace d’un an, en effet, le nombre de clients de Fastweb a augmenté de 10,9% à 1,64 million. En ce qui concerne les autres secteurs opérationnels, le chiffre d’affaires a reculé de 7,1% à CHF 839 millions, principalement sous l’effet du repli des chiffres d’affaires de Hospitality Services dû à une conjoncture difficile, de l’abandon des activités haut débit en Europe de l’Est et de l’externalisation de la gestion des bâtiments de Swisscom Immobilien.

Achat de biens et services

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Frais de communications nationales et internationales	695	797	–12,8%
Frais de communications des filiales étrangères	762	782	–2,6%
Terminaux de clients et marchandises	789	775	1,8%
Autres achat de biens et services	402	443	–9,3%
Total des achats de biens et services	**2 648**	**2 797**	**–5,3%**

Les achats de biens et services ont diminué de CHF 149 millions ou 5,3% à CHF 2 648 millions par rapport à l’exercice précédent. Ce recul s’explique principalement par une diminution des achats de biens et par la baisse des frais de communications, elle-même induite par une correction des tarifs d’itinérance et de terminaison appliqués aux communications internationales. L’accroissement du nombre de clients de Fastweb a entraîné une augmentation des charges liées aux terminaux de clients et aux marchandises. Chez Swisscom Suisse, en revanche, le nombre de terminaux de téléphonie mobile écoulés a globalement baissé par rapport à l’année précédente, à l’exception de l’iPhone dont les ventes ont dépassé le niveau de 2008. La diminution des autres achats de biens et de services résulte principalement de la baisse des chiffres d’affaires générés par les activités d’externalisation et de projet.

Charges de personnel

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Charges salariales	2 049	1 999	2,5%
Charges sociales	232	225	3,1%
Charges de prévoyance	176	120	46,7%
Charges de réduction de postes	30	3	–
Autres charges de personnel	90	119	–24,5%
Total des charges de personnel	**2 577**	**2 466**	**4,5%**
Effectif à la clôture de l’exercice en équivalents plein temps	19 479	19 943	–2,3%
Effectif moyen en équivalent à plein temps	19 813	19 801	0,1%

Les charges de personnel ont augmenté de CHF 111 millions ou 4,5% à CHF 2 577 millions par rapport à l’exercice précédent. Cette hausse s’explique principalement par l’augmentation des salaires, par les charges de prévoyance et par les charges liées aux suppressions de postes. La hausse des charges de prévoyance découle de la technique d’évaluation et du traitement comptable prescrits par les normes IFRS. Les cotisations effectives ont en revanche baissé par rapport aux charges salariales. Avec 19 479 équivalents plein temps au 31 décembre 2009, les effectifs étaient inférieurs de 2,3% (464 équivalents plein temps) par rapport à l’exercice précédent. Les gains d’efficacité chez Swisscom Suisse, l’externalisation de la gestion des bâtiments de Swisscom Immobilien et l’abandon des activités haut débit en Europe de l’Est sont à l’origine de cette baisse.

Autres charges d’exploitation

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Charges de loyer	381	355	7,3%
Charges d’entretien	260	296	–12,2%
Charges informatiques	187	181	3,3%
Charges de publicité et de vente	199	213	–6,6%
Commissions versées aux revendeurs	400	443	–9,7%
Charges de conseil et collaborateurs externes	222	256	–13,3%
Corrections de valeur sur créances	138	152	–9,2%
Autres charges d’exploitation	737	704	4,7%
Total des autres charges d’exploitation	**2 524**	**2 600**	**–2,9%**

Les autres charges d’exploitation ont diminué de CHF 76 millions ou 2,9% à CHF 2 524 millions par rapport à l’exercice précédent. Ce résultat s’explique principalement par les économies réalisées au niveau de l’entretien du réseau, dans les achats des prestations de conseil et avec les contrats de collaborateurs externes. Les charges liées aux commissions des revendeurs ont reculé en raison de la baisse des ventes de terminaux de téléphonie mobile chez Swisscom Suisse. Au quatrième trimestre 2009, une provision supplémentaire d’un montant de CHF 30 millions pour les risques liés à la réglementation des services d’accès en Suisse a été enregistrée dans les autres charges d’exploitation.

Propres prestations activées et autres produits

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Propres prestations activées	278	269	3,3%
Bénéfice résultant de la cession d’immobilisations corporelles	16	15	6,7%
Paiement compensatoire de Telecom Italia pour le démarchage déloyal de clients	30	48	–37,5%
Autres produits	90	122	–26,2%
Total des propres prestations activées et des autres produits	**414**	**454**	**–8,8%**

En 2009, les propres prestations activées et les autres produits ont diminué de CHF 40 millions ou 8,8% pour s'établir à CHF 414 millions. Le niveau des propres prestations activées a augmenté de CHF 9 millions ou 3,3% à CHF 278 millions par rapport à l'exercice précédent. En 2008 et 2009, Telecom Italia a versé des dommages-intérêts à Fastweb pour démarchage déloyal de clients.

Amortissements et dépréciations

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Amortissements et dépréciations sur immobilisations corporelles	1 438	1 563	–8,0%
Amortissements sur autres immobilisations incorporelles	550	557	–1,3%
Dépréciation au Goodwill et autres immobilisations incorporelles	–	29	–
Total des amortissements et dépréciations	**1 988**	**2 149**	**–7,5%**

Les amortissements et dépréciations ont diminué de CHF 161 millions, soit 7,5%, à CHF 1 988 millions par rapport à l'exercice précédent. La réduction est principalement due à l'adaptation des durées d'utilité. Suite à une décision du régulateur concernant les prix des services d'interconnexion, les durées d'utilité des câbles ont fait l'objet d'une vérification au premier trimestre 2009. Swisscom a porté la durée d'utilité des câbles de cuivre, de 15 ans précédemment à 20 à 30 ans et celle des câbles à fibre optique de 15 ans précédemment à 20 ans. Cette modification est intervenue de manière prospective le 1er janvier 2009. L'effet positif exercé sur les amortissements pour l'ensemble de l'année 2009 s'est élevé à CHF 100 millions. Les amortissements au titre d'autres immobilisations incorporelles comprennent les amortissements résultant des reprises de sociétés à hauteur de CHF 163 millions (CHF 186 millions pour l'exercice précédent) qui, dans le cadre de la répartition du prix d'achat, ont été saisis au titre d'immobilisations incorporelles.

Résultat financier net

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Produits d'intérêts	48	113	(65)
Charges d'intérêts	(316)	(434)	118
Charges d'intérêts nettes	**(268)**	**(321)**	**53**
Ajustements de la valeur actuelle de provisions	(22)	(12)	(10)
Coûts de résiliation des operations de couverture	(96)	–	(96)
Constitution d'une provision pour contrats de crossborder-lease	–	(126)	126
Profit de dilution sur des sociétés associées	44	–	44
Gains de change (pertes de change)	14	(8)	22
Autre résultat financier, net	(8)	(21)	13
Total des produits financiers et charges financières, net	**(336)**	**(488)**	**152**

Le résultat financier net s'est amélioré de CHF 152 millions par rapport à l'exercice précédent pour s'établir à CHF 336 millions. Cette embellie s'explique principalement par la comptabilisation de charges exceptionnelles lors de l'exercice précédent. Au deuxième trimestre 2008, en effet, une provision de CHF 126 millions avait été constituée en prévision de la résiliation anticipée de contrats de cross-border-lease. Les charges des intérêtsettes ont diminué de CHF 53 millions par rapport à l'exercice précédent suite à la réduction de la dette nette. De plus, un effet de change positif de CHF 22 millions et un gain de dilution de CHF 44 millions sur la participation dans la société associée Belgacom International Carrier Services ont été enregistrés en 2009. Au second semestre 2009, la dissolution des relations de couverture dans le cadre du remboursement anticipé de dettes bancaires a entraîné des charges à hauteur de CHF 96 millions.

Sociétés associées

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	**43**	**47**	**(4)**
Valeurs comptables dans la part des sociétés associées	228	285	(57)
Dividendes perçus	93	9	84

Le poste regroupe principalement les parts de Belgacom International Carrier Services, Cinetrade et PubliDirect. La quote-part du bénéfice des sociétés associées s'est repliée de CHF 4 millions à CHF 43 millions par rapport à l'exercice précédent. Les dividendes reçus de CHF 93 millions (CHF 9 millions pour l'exercice précédent) concernent principalement les dividendes versés par PubliDirect et Belgacom International Carrier Services.

Charge d'impôt sur le résultat

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Charge d'impôt exigible	339	343	–1,2%
Charge d'impôt différé	121	105	15,2%
Total de la charge d'impôt sur le résultat	**460**	**448**	**2,7%**
Taux effectif d'imposition sur le résultat	19,3%	20,4%	
Paiements d'impôts sur le résultat	300	401	–25,2%

La charge d'impôt sur le résultat se monte à CHF 460 millions (CHF 448 millions pour l'exercice précédent), ce qui correspond à un taux effectif de 19,3% (20,4% pour l'exercice précédent). Les paiements d'impôts sur le résultat ont diminué de CHF 101 millions à CHF 300 millions par rapport à l'exercice précédent. Swisscom table à long terme sur un taux d'imposition sur le résultat d'environ 21%.

Bénéfice net et bénéfice par action

En millions de CHF ou selon indication	2009	2008	Variation
Chiffre d'affaires net	**12 001**	**12 198**	**–1,6%**
Charges d'exploitation	(7 335)	(7 409)	–1,0%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	**4 666**	**4 789**	**–2,6%**
Amortissements et dépréciations	(1 988)	(2 149)	–7,5%
Bénéfice d'exploitation (EBIT)	**2 678**	**2 640**	**1,4%**
Produits financiers et charges financières, net	(336)	(488)	–31,1%
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	43	47	–8,5%
Bénéfice avant impôts sur le résultat	**2 385**	**2 199**	**8,5%**
Charge d'impôt sur le résultat	(460)	(448)	2,7%
Bénéfice net	**1 925**	**1 751**	**9,9%**
Bénéfice net attribuable aux actionnaires de Swisscom SA	1 928	1 756	9,8%
Bénéfice net attribuable aux actionnaires minoritaires	(3)	(5)	–
Nombre moyen d'actions en circulation (en mio.)	51,800	51,793	–
Bénéfice par action (en CHF)	37,22	33,90	9,8%

Le bénéfice net a fait un bond de CHF 174 millions ou 9,9% à CHF 1 925 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette progression s'explique principalement par la baisse des amortissements nécessaires dans les infrastructures suite à la modification des durées d'utilité ainsi que par la comptabilisation d'effets exceptionnels dans le résultat financier de l'exercice 2008. En 2008, l'effet exceptionnel le plus important concernait la comptabilisation d'une provision de CHF 126 millions au titre de la résiliation anticipée de contrats de leasing à long terme. Le bénéfice par action se calcule sur la base de la part au bénéfice net des actionnaires de Swisscom SA et du nombre moyen d'actions en circula-

tion. La part au bénéfice net des actionnaires de Swisscom SA s'est accrue de 9,8% par rapport à l'exercice précédent pour s'établir à CHF 1 928 millions. Par voie de conséquence, le bénéfice par action a progressé de CHF 33,90 à CHF 37,22.

Marche des affaires des secteurs

	Chiffre d'affaires net [1]			Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)		
En millions de CHF	2009	2008	Variation	2009	2008	Variation
Swisscom Suisse	8 453	8 681	–2,6%	3 675	3 768	–2,5%
Fastweb	2 793	2 698	3,5%	831	864	–3,8%
Autres secteurs opérationnels	1 727	1 834	–5,8%	334	349	–4,3%
Group Headquarters	6	6	–	(160)	(176)	–9,1%
Elimination inter-secteurs	(978)	(1 021)	–4,2%	(14)	(16)	–12,5%
Total	**12 001**	**12 198**	**–1,6%**	**4 666**	**4 789**	**–2,6%**

[1] Chiffre d'affaires avec autres secteurs compris.

Les rapports financiers comprennent les secteurs «Clients privés», «Petites et moyennes entreprises», «Grandes entreprises», «Wholesale» et «Réseaux» – regroupés sous «Swisscom Suisse» – ainsi que «Fastweb» et «Autres secteurs opérationnels». «Group Headquarters», qui contient des coûts non directement attribuables aux secteurs, apparaît séparément dans les rapports financiers.

Les divisions opérationnelles de Swisscom Suisse sont présentées comme des secteurs séparés dans les rapports financiers par secteur. Les fonctions de support «Finances», «Ressources humaines» et «Stratégie» de Swisscom Suisse sont regroupées avec la division opérationnelle «Réseaux». Les chiffres d'affaires et les résultats des secteurs correspondent au système de rapport interne. Aucun coût de réseau propre n'est facturé pour la conduite financière des secteurs de clientèle. Les résultats des secteurs de clientèle «Clients privés», «Petites et moyennes entreprises», «Grandes entreprises» ainsi que «Wholesale» correspondent par conséquent à une marge de couverture avant frais de réseau. Les frais de réseau sont planifiés, surveillés et contrôlés par la division opérationnelle «Réseaux». Cette dernière est gérée comme un centre de coûts (cost center). Dans les rapports financiers des secteurs, «Réseaux» ne génère donc pas de chiffre d'affaires. Le résultat du secteur «Réseaux» se compose donc des charges d'exploitation et des dépréciations diminuées des propres prestations activées et autres produits. Le montant total du résultat de la division Swisscom Suisse correspond au résultat opérationnel (EBIT) de Swisscom Suisse.

Le résultat des secteurs «Fastweb» et «Autres secteurs opérationnels» correspond au résultat opérationnel (EBIT) de ces entités. Ce dernier comprend le chiffre d'affaires net réalisé avec les clients externes et d'autres secteurs diminué des charges sectorielles et des amortissements et dépréciations d'immobilisations corporelles et d'immobilisations incorporelles. Les charges sectorielles englobent les achats de biens et services, les frais de personnel et les autres charges d'exploitation diminués des propres prestations activées et autres produits.

«Group Headquarters» ne facture pas de commissions de gestion pour la conduite financière et le secteur «Réseaux» ne facture pas de frais de réseau à d'autres secteurs. Les autres prestations entre les secteurs sont facturées aux prix du marché.

En millions de CHF ou selon indication	2009	2008	Variation
Chiffre d'affaires net et résultat sectoriel			
Chiffre d'affaires de la téléphonie mobile	3 718	3 803	–2,2%
Chiffre d'affaires des raccordements au réseau fixe	2 146	2 166	–0,9%
Chiffre d'affaires du trafic du réseau fixe	1 154	1 243	–7,2%
Autres chiffre d'affaires	1 360	1 384	–1,7%
Chiffre d'affaires avec clients externes	**8 378**	**8 596**	**–2,5%**
Chiffre d'affaires inter-secteurs	75	85	–11,8%
Chiffre d'affaires net Swisscom Suisse	**8 453**	**8 681**	**–2,6%**
Charges directes	(1 870)	(2 038)	–8,2%
Charges indirectes (compris propres prestations activées et autres produits)	(2 908)	(2 875)	1,1%
Total des charges sectorielles	**(4 778)**	**(4 913)**	**–2,7%**
Résultat sectoriel avant amortissements	**3 675**	**3 768**	**–2,5%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	*43,5*	*43,4*	
Amortissements et dépréciations	(962)	(1 028)	–6,4%
Résultat sectoriel	**2 713**	**2 740**	**–1,0%**
Investissements et effectif du personnel			
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 219	1 171	4,1%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	11 866	12 034	–1,4%
Données opérationnelles en milliers ou selon indication			
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN	3 484	3 623	–3,8%
Raccordements à haut débit	1 803	1 756	2,7%
Raccordements d'abonnés dégroupés	153	31	–
Clients Swisscom TV	230	118	94,9%
Clients de téléphonie mobile (cartes SIM)	5 610	5 370	4,5%
Chiffre d'affaires moyen par utilisateur mobile et par mois (ARPU)	50	53	–5,7%
Nombre de minutes moyen par utilisateur mobile et par mois (AMPU)	113	114	–0,9%

Le chiffre d'affaires que Swisscom Suisse a réalisé avec les clients externes a diminué de CHF 218 millions ou 2,5% à CHF 8 378 millions au cours du dernier exercice. Dans le secteur du réseau fixe, le recul du chiffre d'affaires résulte de la baisse des tarifs et des volumes. Dans le secteur de la téléphonie mobile, il s'explique par la diminution des prix d'abonnement, par la baisse des tarifs de terminaison et d'itinérance et par le recul des ventes de terminaux. Le tassement du chiffre d'affaires, dû aux baisses de prix induites par la pression concurrentielle et la réglementation, se monte à plus de CHF 400 millions. L'accroissement du nombre de clients de téléphonie mobile, de raccordements à haut débit et d'abonnés IPTV (Swisscom TV) ainsi que la hausse des chiffres d'affaires générés par les nouveaux services mobiles de données ont toutefois pu atténuer en partie ce recul.

Les charges sectorielles ont, pour leur part, diminué de CHF 135 millions ou 2,7% à CHF 4 778 millions. La baisse des prix de terminaison et d'itinérance et le fléchissement des ventes de terminaux de téléphonie mobile ont entraîné une diminution des coûts directs. L'augmentation des dépenses relatives à l'amélioration du service à la clientèle a pu être compensée pour l'essentiel par d'autres économies. Au quatrième trimestre 2009, une provision supplémentaire de CHF 30 millions pour les risques liés à la réglementation des services d'accès a été enregistrée dans les charges d'exploitation. Le résultat sectoriel avant amortissements s'est replié de CHF 93 millions ou 2,5% par rapport à l'exercice précédent pour s'inscrire à CHF 3 675 millions. Une grande partie de ce repli a toutefois pu être atténuée par des mesures d'économie. S'élevant à 43,5%, la marge se situe au niveau de l'exercice précédent.

Le nombre de raccordements PSTN/ISDN a diminué de 139 000 ou 3,8% par rapport à l'année précédente, pour se stabiliser à 3,5 millions. Ce recul s'explique principalement par l'augmentation du nombre de raccordements d'abonnés dégroupés. Fin 2009, celui-ci s'élevait à 153 000 (31 000 pour l'exercice précédent). En un an, le nombre de raccordements à haut débit a augmenté de 47 000 ou 2,7%

pour atteindre 1,8 million. Durant la même période, le nombre de clients Swisscom TV a presque doublé pour s'établir à 230 000 fin 2009. Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de clients de téléphonie mobile a progressé, en chiffres nets, de 240 000 (4,5%) à 5,6 millions. En une année, le chiffre d'affaires généré par les services mobiles de données (hors SMS) a bondi de 18,2% à CHF 410 millions. Conséquence des baisses de prix et des nouveaux modèles tarifaires, le chiffre d'affaires moyen par utilisateur mobile et par mois (ARPU) a diminué de 5,7% à CHF 50.

Clients privés

Le secteur Clients privés englobe pour l'essentiel les taxes de raccordement pour les services à haut débit, les abonnements de téléphonie fixe et mobile ainsi que les communications téléphoniques et le trafic de données nationaux et internationaux de la clientèle privée. Le secteur «Clients privés» comprend en outre les services à valeur ajoutée, l'offre TV, la vente de terminaux et les activités liées aux annuaires. Depuis juillet 2008, la chaîne de succursales de The Phone House SA (Phone House) est également incluse dans ce secteur, qui a évolué comme suit:

En millions de CHF ou selon indication	2009	2008	Variation
Chiffre d'affaires net et résultat sectoriel			
Chiffre d'affaires avec clients externes	4 722	4 774	–1,1%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	291	342	–14,9%
Chiffre d'affaires net	**5 013**	**5 116**	**–2,0%**
Charges directes	(1 253)	(1 326)	–5,5%
Charges indirectes (compris propres prestations activées et autres produits)	(852)	(828)	2,9%
Total des charges sectorielles	**(2 105)**	**(2 154)**	**–2,3%**
Résultat sectoriel avant amortissements	**2 908**	**2 962**	**–1,8%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	*58,0*	*57,9*	
Amortissements et dépréciations	(94)	(65)	44,6%
Résultat sectoriel	**2 814**	**2 897**	**–2,9%**
Investissements et effectif du personnel			
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	131	162	–19,1%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	4 675	4 696	–0,4%
Données opérationnelles en milliers ou selon indication			
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN	2 693	2 826	–4,7%
Raccordements à haut débit	1 279	1 148	11,4%
Clients Swisscom TV	230	118	94,9%
Clients de téléphonie mobile (cartes SIM)	4 423	4 293	3,0%
Chiffre d'affaires moyen par utilisateur mobile et par mois (ARPU)	42	44	–4,5%
Nombre de minutes moyen par utilisateur mobile et par mois (AMPU)	94	94	–

Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a diminué de CHF 52 millions ou 1,1% à CHF 4 722 millions par rapport à l'exercice précédent. Ce repli s'explique principalement par un fléchissement des chiffres d'affaires liés au trafic dans le domaine du réseau fixe et par une diminution du chiffre d'affaires dans le domaine de la téléphonie mobile. La baisse des chiffres d'affaires liés au trafic est essentiellement imputable à une diminution des volumes induite par la concurrence et par un effet de substitution. La contraction des chiffres d'affaires dans le domaine de la téléphonie mobile s'inscrit dans le sillage des réductions de prix, des nouveaux modèles tarifaires et du recul des ventes de terminaux. L'accroissement du nombre de clients et la progression de services mobiles de données n'ont pu compenser qu'en partie ce recul du chiffre d'affaires. Le repli du chiffre d'affaires réalisé avec les autres secteurs de CHF 51 millions ou 14,9% à CHF 291 millions s'explique principalement par la baisse des prix de terminaison et la diminution des prestations facturées dans le cadre de projets internes.

Le nombre de clients de téléphonie mobile affiche une progression nette de 130 000 ou 3,0% à 4,4 millions: 49% d'entre eux sont des clients Prepaid, les 51% restants étant des utilisateurs Postpaid. En repli de 4,5%, le chiffre d'affaires moyen par utilisateur mobile et par mois (ARPU) est passé de CHF 44 à CHF 42 suite, notamment, aux baisses de prix. Le nombre de raccordements à haut débit a, pour sa part, progressé de 11,4% net à 1,3 million par rapport à l'exercice précédent. Le nombre de clients de Swisscom TV a presque doublé en l'espace d'une année pour s'élever à 230 000 fin 2009.
Les charges sectorielles ont diminué de CHF 49 millions ou 2,3% à CHF 2 105 millions par rapport à l'exercice précédent. Les coûts directs ont fléchi de CHF 73 millions ou 5,5% à CHF 1 253 millions, sous l'effet de la baisse des ventes de terminaux de téléphonie mobile et de la diminution des frais de communication résultant de l'adaptation des tarifs d'itinérance et de terminaison. Les coûts indirects ont, quant à eux, augmenté de CHF 24 millions ou 2,9% à CHF 852 millions. Malgré des effectifs en baisse, les charges de personnel ont été grevées par l'augmentation des salaires et des charges de prévoyance. Les effectifs ont diminué de 21 équivalents plein temps ou 0,4% à 4 675 équivalents plein temps fin 2009. Si les mesures d'économie ont permis de diminuer les autres coûts indirects, elles n'ont toutefois pas suffi pour compenser entièrement le recul du chiffre d'affaires. Au final, le résultat sectoriel avant amortissements s'est replié de CHF 54 millions ou 1,8% à CHF 2 908 millions.

Petites et moyennes entreprises

Le secteur Petites et moyennes entreprises compte principalement les taxes de raccordement pour les services à haut débit, les abonnements de téléphonie fixe et mobile ainsi que les communications téléphoniques et le trafic de données nationaux et internationaux des petites et moyennes entreprises. Le secteur a évolué comme suit:

En millions de CHF ou selon indication	2009	2008	Variation
Chiffre d'affaires net et résultat sectoriel			
Chiffre d'affaires avec clients externes	1 101	1 097	0,4%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	55	57	–3,5%
Chiffre d'affaires net	**1 156**	**1 154**	**0,2%**
Charges directes	(173)	(203)	–14,8%
Charges indirectes (compris propres prestations activées et autres produits)	(133)	(135)	–1,5%
Total des charges sectorielles	**(306)**	**(338)**	**–9,5%**
Résultat sectoriel avant amortissements	**850**	**816**	**4,2%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	*73,5*	*70,7*	
Amortissements et dépréciations	(3)	(1)	–
Résultat sectoriel	**847**	**815**	**3,9%**
Investissements et effectif du personnel			
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	9	7	28,6%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	765	758	0,9%
Données opérationnelles en milliers ou selon indication			
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN	511	511	–
Raccordements à haut débit	173	158	9,5%
Clients de téléphonie mobile (cartes SIM)	445	411	8,3%
Chiffre d'affaires moyen par utilisateur mobile et par mois (ARPU)	92	97	–5,2%
Nombre de minutes moyen par utilisateur mobile et par mois (AMPU)	200	203	–1,5%

Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a progressé de CHF 4 millions ou 0,4% à CHF 1 101 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique par l'accroissement du nombre des clients de téléphonie mobile et des raccordements à haut débit ainsi que par la hausse des chiffres d'affaires provenant des services mobiles de données. En revanche, le chiffre d'affaires généré dans le secteur du réseau fixe a reculé du fait de la baisse du volume et des tarifs.

En l'espace d'un an, le nombre de raccordements à haut débit a bondi de 9,5% à 173 000. De son côté, le nombre de clients de téléphonie mobile a enregistré une hausse de 34 000 ou 8,3% à 445 000. Le chiffre d'affaires moyen par utilisateur mobile et par mois (ARPU) a toutefois diminué de 5,2% à CHF 92 en raison de l'introduction de nouveaux modèles tarifaires, des baisses de prix et de l'augmentation du nombre de cartes SIM utilisées pour les services mobiles de données.
Les charges sectorielles ont fléchi de CHF 32 millions ou 9,5% à CHF 306 millions. Les coûts directs ont diminué de CHF 30 millions ou 14,8% à CHF 173 millions, principalement en raison de la baisse des tarifs d'itinérance et de terminaison et de la diminution des dépenses destinées à l'achat de marchandises dans le domaine du matériel informatique et des logiciels. Les coûts indirects sont pour ainsi dire restés stables par rapport à l'exercice précédent, à CHF 133 millions.
Grâce à la progression du chiffre d'affaires et aux mesures d'économie, le résultat sectoriel avant amortissements a augmenté de CHF 34 millions ou 4,2% pour s'établir à CHF 850 millions. Les effectifs de ce secteur, qui emploie 765 équivalents plein temps, sont pratiquement restés inchangés par rapport à l'exercice précédent.

Grandes entreprises

Le secteur Grandes entreprises se charge de la fourniture de solutions de communication aux grandes entreprises. L'offre couvre l'intégralité de l'infrastructure TIC, du produit individuel à la solution globale. Elle englobe une offre de services complète en matière de planification, d'installation, de mise en service, de maintenance et de fonctionnement des infrastructures basées sur les réseaux de téléphonie mobile ou fixe et des systèmes informatiques qui s'y rapportent. Le secteur a évolué comme suit:

En millions de CHF ou selon indication	2009	2008	Variation
Chiffre d'affaires net			
Chiffre d'affaires avec clients externes	1 678	1 750	–4,1%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	147	156	–5,8%
Chiffre d'affaires net	**1 825**	**1 906**	**–4,2%**
Charges directes	(443)	(531)	–16,6%
Charges indirectes (compris propres prestations activées et autres produits)	(431)	(432)	–0,2%
Total des charges sectorielles	**(874)**	**(963)**	**–9,2%**
Résultat sectoriel avant amortissements	**951**	**943**	**0,8%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	*52,1*	*49,5*	
Amortissements et dépréciations	(50)	(42)	19,0%
Résultat sectoriel	**901**	**901**	**–**
Investissements et effectif du personnel			
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	79	78	1,3%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	2 220	2 211	0,4%
Données opérationnelles en milliers ou selon indication			
Raccordements téléphoniques PSTN/ISDN	280	286	–2,1%
Raccordements à haut débit	20	19	5,3%
Clients de téléphonie mobile (cartes SIM)	742	666	11,4%
Chiffre d'affaires moyen par utilisateur mobile et par mois (ARPU)	72	80	–10,0%
Nombre de minutes moyen par utilisateur mobile et par mois (AMPU)	175	191	–8,4%

Le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes accuse un recul de CHF 72 millions ou 4,1% à CHF 1 678 millions. Ce fléchissement s'explique par la baisse du volume d'affaires dans les domaines des activités de projet et d'externalisation conjuguée à l'érosion des prix et par la diminution du volume dans le secteur de la téléphonie fixe. Dans le domaine de la téléphonie mobile, la hausse du chiffre d'affaires résultant de l'accroissement du nombre des clients (+11,4%) n'a pas permis de compenser la baisse des prix du trafic et des abonnements. Par conséquent, le chiffre d'affaires moyen par utilisateur et par mois (ARPU) a diminué de 10,0% à CHF 72. Le nombre moyen de minutes par utilisateur

mobile et par mois (AMPU) s'est contracté de 8,4% à 175 minutes, sous l'effet de l'accroissement du nombre de cartes SIM utilisées pour les services mobiles de données.
Les charges sectorielles ont reculé de CHF 89 millions ou 9,2% à CHF 874 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution s'explique principalement par la réduction des coûts d'itinérance et de terminaison ainsi que par la baisse des dépenses, résultant elle-même du recul du chiffre d'affaires dans les activités de projet et d'externalisation.
Le résultat sectoriel avant amortissements s'est amélioré de CHF 8 millions ou 0,8% à CHF 951 millions par rapport à l'exercice précédent. En l'espace d'un an, les effectifs ont enregistré une hausse de 0,4%, soit 9 équivalents plein temps, pour s'établir à 2 220 équivalents plein temps.

Wholesale

Les activités de Wholesale concernent pour l'essentiel l'utilisation des réseaux de téléphonie fixe et mobile de Swisscom par d'autres opérateurs de télécommunication ainsi que l'utilisation de réseaux de tiers par Swisscom. Viennent s'y ajouter l'itinérance avec les opérateurs étrangers dont les clients utilisent le réseau de téléphonie mobile de Swisscom ainsi que les services à haut débit et les produits réglementés dans le cadre de l'ouverture du dernier kilomètre aux autres opérateurs de télécommunication. Le secteur a évolué comme suit:

En millions de CHF ou selon indication	2009	2008	Variation
Chiffre d'affaires net et résultat sectoriel			
Chiffre d'affaires avec clients externes	877	975	–10,1%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	568	693	–18,0%
Chiffre d'affaires net	**1 445**	**1 668**	**–13,4%**
Charges directes	(931)	(1 072)	–13,2%
Charges indirectes (compris propres prestations activées et autres produits)	(37)	7	–
Total des charges sectorielles	**(968)**	**(1 065)**	**–9,1%**
Résultat sectoriel	**477**	**603**	**–20,9%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	*33,0*	*36,2*	
Effectif du personnel			
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	92	105	–12,4%
Données opérationnelles en milliers ou selon indication			
Raccordements à haut débit	331	431	–23,2%
Raccordements d'abonnés dégroupés	153	31	–
Trafic Wholesale en millions de minutes	11 263	12 878	–12,5%

Au cours du dernier exercice, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a diminué de CHF 98 millions ou 10,1% à CHF 877 millions. L'érosion des prix s'est traduite par une baisse du chiffre d'affaires généré, d'une part, par le trafic d'itinérance des clients étrangers sur le réseau de téléphonie mobile de Swisscom et, d'autre part, par les services à haut débit pour les autres opérateurs. Ce recul n'a pas pu être compensé par des gains de chiffres d'affaires résultant du dégroupage du dernier kilomètre. De plus, les chiffres d'affaires résultant des prestations d'interconnexion ont diminué suite à la baisse des prix et des volumes. Le chiffre d'affaires réalisé avec d'autres secteurs s'est contracté de CHF 125 millions ou 18,0% à CHF 568 millions, principalement en raison de la correction des tarifs d'itinérance et de terminaison.
Les charges sectorielles ont diminué de CHF 97 millions ou 9,1% à CHF 968 millions par rapport à l'exercice précédent. Les coûts directs ont baissé de CHF 141 millions ou 13,2% à CHF 931 millions. Cette évolution s'explique avant tout par l'érosion des tarifs d'itinérance et de terminaison. Au quatrième trimestre 2009, une provision supplémentaire de CHF 30 millions pour risques liés à la réglementation des services d'accès a été enregistrée dans les coûts indirects. Lors de l'exercice précédent, des provisions d'un montant de CHF 12 millions liées aux services d'interconnexion avaient été dissoutes. Après correction des provisions, le résultat sectoriel s'inscrit en recul de CHF 84 millions ou 14,2%. Le tassement corrigé du résultat sectoriel résulte principalement de la baisse des chiffres d'affaires réa-

lisés avec des clients externes. La diminution du chiffre d'affaires réalisé avec les autres secteurs n'a que peu d'incidence sur le résultat sectoriel final.

Réseaux

Le secteur Réseaux porte principalement sur la planification, l'exploitation et la maintenance de l'infrastructure de réseau de Swisscom ainsi que des systèmes informatiques s'y rapportant, pour la téléphonie tant fixe que mobile. Viennent s'y ajouter les fonctions de support Finances, Ressources humaines et Stratégie de Swisscom Suisse. Le secteur n'affiche que des dépenses et aucun chiffre d'affaires, les coûts qui y sont liés n'étant pas facturés aux différentes unités opérationnelles. Le secteur a évolué comme suit:

En millions de CHF ou selon indication	2009	2008	Variation
Résultat sectoriel			
Charges de personnel	(657)	(641)	2,5%
Charges de loyer	(229)	(229)	–
Charges d'entretien	(203)	(247)	–17,8%
Charges informatiques	(330)	(329)	0,3%
Autres charges	(275)	(317)	–13,2%
Propres prestations activées et autres produits	184	208	–11,5%
Résultat sectoriel avant amortissements	**(1 510)**	**(1 555)**	**–2,9%**
Amortissements et dépréciations	(817)	(923)	–11,5%
Résultat sectoriel	**(2 327)**	**(2 478)**	**–6,1%**
Investissements et effectif du personnel			
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	1 000	923	8,3%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	4 114	4 264	–3,5%

Le résultat sectoriel avant amortissements a enregistré une progression de CHF 45 millions ou 2,9% à CHF –1 510 millions par rapport à l'exercice précédent, principalement grâce aux mesures d'économie mises en œuvre. La diminution des effectifs n'a pas pu enrayer l'augmentation des charges de personnel, conséquence de la hausse des salaires, des charges supérieures en relation avec les suppressions de postes et des charges de prévoyance. Des mesures d'amélioration de l'efficacité ont permis de réduire les effectifs de 150 équivalents plein temps ou 3,5% à 4 114 équivalents plein temps. Les propres prestations activées ont diminué en raison du ralentissement des activités de construction de réseaux. Suite à l'adaptation des durées d'utilité des câbles, les amortissements ont diminué. L'effet positif exercé sur les amortissements en 2009 s'est élevé à CHF 100 millions.
La hausse des investissements de CHF 77 millions ou 8,3% à CHF 1 000 millions s'explique essentiellement par la hausse des activités d'investissement liées à l'extension du réseau à fibre optique.

Fastweb

Fastweb est le deuxième prestataire de services de télécommunication à haut débit en Italie. Son portefeuille de produits englobe les services voix, données, Internet et IPTV ainsi que des offres de vidéo à la demande pour les clients privés et commerciaux. De plus, Fastweb propose des services de téléphonie mobile sur la base d'un contrat MVNO (exploitant de réseaux virtuels). Cette gamme est complétée par des services réseaux complets et des solutions spécifiques aux clients. En monnaie locale (EUR), Fastweb a évolué comme suit:

En millions de EUR, excepté indications par action	2009	2008	Variation
Chiffre d'affaires net et résultat sectoriel			
Chiffre d'affaires avec clients externes	1 846	1 708	8,1%
Chiffre d'affaires inter-secteurs	7	–	–
Chiffre d'affaires net	**1 853**	**1 708**	**8,5%**
Achat de biens et services	(655)	(596)	9,9%
Charges de personnel	(210)	(197)	6,6%
Autres charges d'exploitation	(528)	(491)	7,5%
Propres prestations activées et autres produits	91	124	–26,6%
Total des charges sectorielles	**(1 302)**	**(1 160)**	**12,2%**
Résultat sectoriel avant amortissements	**551**	**548**	**0,5%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	*29,7*	*32,1*	
Amortissements et dépréciations	(539)	(524)	2,9%
Résultat sectoriel	**12**	**24**	**–50,0%**
Investissements et effectif du personnel			
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	434	438	–0,9%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	3 125	3 077	1,6%
Clients (en milliers)			
Clients à haut débit	1 644	1 483	10,9%

En 2009, Fastweb a enregistré une forte croissance continue du chiffre d'affaires et de son portefeuille de clients. Le chiffre d'affaires net, qui a progressé de 8,5% à EUR 1 853 millions, est réparti comme suit: 38% pour le secteur des clients privés, 22% pour les petites et moyennes entreprises et 40% pour les grandes entreprises. Suite à la forte croissance de la clientèle, le chiffre d'affaires généré avec les clients privés a progressé de 6% à EUR 697 millions. Par rapport à l'exercice précédent, le nombre de clients privés a enregistré une progression nette de 130 000 ou 10,9% pour atteindre 1,32 million. Le secteur des grandes entreprises a réalisé un chiffre d'affaires en hausse de 12% à EUR 749 millions, Fastweb profitant notamment des contrats de plusieurs années conclus avec divers secteurs de l'administration publique de la Péninsule. S'agissant du chiffre d'affaires généré avec l'administration publique, il a bondi de 29% ou EUR 40 millions par rapport à l'exercice précédent. Parallèlement, de nouveaux grands clients issus de l'industrie et du secteur financier sont venus étoffer le portefeuille de Fastweb.

Par rapport à l'exercice précédent, le résultat du secteur avant amortissements (EBITDA) a progressé de 0,5% à EUR 551 millions. Suite à un accord trouvé avec Telecom Italia dans le cadre d'un différend, Fastweb a obtenu deux paiements compensatoires d'EUR 30 millions et d'EUR 20 millions, qui ont été enregistrés omme autres produits aux deuxièmes trimestres 2008 et 2009. En raison de la conjoncture difficile en Italie, des correctifs de valeur supplémentaires sur anciennes créances ont été comptabilisés à hauteur d'EUR 19 millions en 2009. Après correction des effets exceptionnels, l'EBITDA s'est accru d'EUR 32 millions ou 6,2%, la marge EBITDA reculant légèrement de 30,3% à 29,7%, du fait essentiellement de la croissance dans des activités moins porteuses de marge avec les grandes entreprises.

En augmentation de 1,6% ou 48 équivalents plein temps par rapport à l'exercice précédent, les effectifs se montaient à 3 125 équivalents plein temps fin 2009. Cette hausse résulte du développement du département des ventes. Les investissements ont reculé d'EUR 4 millions ou 0,9% à EUR 434 millions. La moitié d'entre eux ou presque est liée à l'accroissement du nombre des clients. Les besoins d'investissement dans l'infrastructure de réseau sont en baisse.

Fastweb est présenté comme suit dans les états financiers consolidés de Swisscom au 31 décembre 2009:

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Chiffre d'affaires net	2 793	2 698	3,5%
Résultat sectoriel avant amortissements	831	864	–3,8%
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	657	691	–4,9%

Le taux de change moyen CHF/EUR a diminué de 4,5% par rapport à la même période de l'année précédente. L'augmentation du chiffre d'affaires en francs suisses s'est élevée par conséquent seulement à 3,5% par rapport à l'exercice précédent (+8,5% en monnaie locale) tandis que le résultat sectoriel avant amortissements s'est replié de 3,8% (+0,7% en monnaie locale).

Autres secteurs opérationnels

Les Autres secteurs opérationnels englobent principalement les secteurs opérationnels Swisscom IT Services, Swisscom Participations et Hospitality Services. Swisscom IT Services réunit les sociétés du groupe Swisscom IT Services SA, Comit SA ainsi que Sourcag SA et Resource SA, deux entreprises acquises en juin 2009. Swisscom Participations comprend essentiellement Swisscom Broadcast SA, Swisscom Immobilien SA, Cablex SA, Billag SA, Alphapay SA, Curabill SA ainsi que le groupe Sicap. A ces sociétés vient s'ajouter Weco Inkasso AG, acquise fin octobre 2009. Le groupe Minick apparaît dans Swisscom Participations jusqu'à sa cession en septembre 2008. Le secteur a évolué comme suit:

En millions de CHF ou selon indication	2009	2008	Variation
Chiffre d'affaires net et résultat sectoriel			
Swisscom IT Services	435	435	–
Swisscom Participations	324	359	–9,7%
Hospitality Services	74	92	–19,6%
Autres	6	17	–64,7%
Chiffre d'affaires avec clients externes	**839**	**903**	**–7,1%**
Chiffre d'affaires inter-secteurs	888	931	–4,6%
Chiffre d'affaires net	**1 727**	**1 834**	**–5,8%**
Achat de biens et services	(108)	(142)	–23,9%
Charges de personnel	(599)	(588)	1,9%
Autres charges d'exploitation	(661)	(702)	–5,8%
Charges avec autres secteurs	(71)	(82)	–13,4%
Propres prestations activées et autres produits	46	29	58,6%
Total des charges sectorielles	**(1 393)**	**(1 485)**	**–6,2%**
Résultat sectoriel avant amortissements	**334**	**349**	**–4,3%**
Marge en % du chiffre d'affaires net	*19,3*	*19,0*	
Amortissements et dépréciations	(219)	(300)	–27,0%
Résultat sectoriel	**115**	**49**	**134,7%**
Investissements et effectif du personnel			
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	121	191	–36,6%
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	4 151	4 496	–7,7%

Par rapport à l'exercice précédent, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a diminué de CHF 64 millions ou 7,1% à CHF 839 millions. S'agissant de Swisscom IT Services, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes est resté stable à CHF 435 millions par rapport à l'exercice précédent. Hors Sourcag SA et Resource SA, deux sociétés acquises en juin 2009, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a reculé de CHF 25 millions ou 5,8%. Ce recul s'explique par la baisse des chiffres d'affaires générés tant par l'exploitation des plateformes logicielles pour les banques que par les acti-

vités de projet et d'externalisation. S'agissant de Swisscom Participations, le chiffre d'affaires réalisé avec les clients externes a diminué de CHF 35 millions ou 9,7% à CHF 324 millions. Cette contraction s'explique notamment par l'externalisation de la gestion des bâtiments de Swisscom Immobilien et par les recettes uniques de Swisscom Broadcast provenant du Championnat d'Europe de football au cours de l'exercice précédent. La conjoncture difficile a entraîné un fléchissement du chiffre d'affaires de Hospitality Services de CHF 18 millions ou 19,6% à CHF 74 millions. Les autres chiffres d'affaires ont reculé à la suite de l'abandon des activités à haut débit en Europe de l'Est. Quant au chiffre d'affaires avec les autres secteurs, il a diminué de 4,6% par rapport à l'exercice précédent, pour s'établir à CHF 888 millions. Cette contraction s'explique essentiellement par la baisse des achats de prestations d'autres secteurs auprès de Swisscom IT Services, l'externalisation de la gestion des immeubles ainsi que la réduction des dépenses liées à l'entretien du réseau, lesquelles sont prises en charge par Cablex.
Les charges sectorielles ont reculé de CHF 92 millions ou 6,2% à CHF 1 393 millions par rapport à l'exercice précédent. La diminution des achats de biens et services est due essentiellement à la baisse du chiffre d'affaires de Hospitality Services et à la réduction des coûts de Swisscom IT Services, résultant elle-même du recul du chiffre d'affaires dans les activités de projet et d'externalisation. Malgré un nombre total d'équivalents plein temps en baisse, les charges de personnel ont légèrement augmenté, du fait principalement de la hausse des salaires et de l'augmentation des charges de prévoyance. Avec 4 151 équivalents plein temps au 31 décembre 2009, les effectifs étaient inférieurs de 345 équivalents plein temps ou 7,7% à ceux de l'exercice précédent. Cette évolution résulte principalement de l'externalisation de la gestion des bâtiments de Swisscom Immobilienles et de l'abandon des activités à haut débit en Europe de l'Est. Des mesures d'économie ont permis de réduire les autres charges d'exploitation.
Le résultat sectoriel avant amortissements s'est replié de CHF 15 millions ou 4,3% à CHF 334 millions. La réduction des coûts n'a pas permis de compenser entièrement le recul du chiffre d'affaires.
Les investissements ont reculé de CHF 70 millions ou 36,6% à CHF 121 millions par rapport à l'exercice précédent, principalement en raison de la réduction des investissements chez Swisscom Broadcast et Hospitality Services ainsi que de l'abandon des activités à haut débit en Europe de l'Est.

Group Headquarters

Group Headquarters regroupe principalement les divisions du groupe et la société d'occupation Worklink. Le secteur a évolué comme suit:

En millions de CHF ou selon indication	2009	2008	Variation
Chiffre d'affaires net et résultat sectoriel			
Chiffre d'affaires net	**6**	**6**	**–**
Charges d'exploitation	(166)	(182)	–8,8%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	**(160)**	**(176)**	**–9,1%**
Amortissements et dépréciations	(9)	(9)	–
Bénéfice d'exploitation (EBIT)	**(169)**	**(185)**	**–8,6%**
Investissements et effectif du personnel			
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	2	10	–
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents plein temps	337	336	0,3%

Le résultat d'exploitation avant amortissements a enregistré une progression de CHF 16 millions à CHF –160 millions par rapport à l'exercice précédent. Cette embellie est due, pour l'essentiel, à des réductions de coûts ainsi qu'à la comptabilisation dans le résultat de l'exercice précédent de coûts relatifs au lancement de la nouvelle marque.

Flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 666	4 789	(123)
Variation de l'actif circulant net et autres produits et charges d'exploitation	14	(277)	291
Paiements d'impôts sur le résultat	(300)	(401)	101
Entrées de trésorerie provenant des activités opérationnelles	**4 380**	**4 111**	**269**

Le flux de trésorerie provenant des activités opérationnelles a progressé de CHF 269 millions ou 6,5% à CHF 4 380 millions par rapport à l'exercice précédent. La diminution du résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) a été largement compensée par l'amélioration du fonds de roulement et la baisse des paiements d'impôts sur le résultat. La variation des actifs opérationnels nets prend en compte des paiements à hauteur de CHF 93 millions (CHF 90 millions pour l'exercice précédent) effectués au titre de provisions pour les procédures liées aux services d'interconnexion et d'accès.

Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	(1 987)	(2 050)	63
Recettes provenant de la vente d'immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles	31	26	5
Acquisition des filiales moins liquidités acquises	(47)	(47)	–
Recettes provenant de la vente des filiales moins liquidités vendues	4	4	–
Acquisition et vente des parts dans des sociétés associées	(1)	(2)	1
Recettes provenant d'autres actifs financiers courants et non courants	883	372	511
Dépenses pour placements à court terme et à long terme	(72)	(221)	149
Paiements d'intérêts perçus	35	111	(76)
Paiements de dividendes perçus	93	9	84
Sorties de trésorerie provenant des activités d'investissement	**(1 061)**	**(1 798)**	**737**

Le flux de trésorerie provenant des activités d'investissement s'est élevé à CHF 1 061 millions en 2009. La résiliation anticipée de contrats de crossborder-lease a permis de céder quelque CHF 800 millions d'actifs financiers en 2009.

Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Swisscom Suisse	1 219	1 171	4,1%
Fastweb	657	691	–4,9%
Autres secteurs opérationnels	121	191	–36,6%
Group Headquarters	2	10	–80,0%
Elimination inter-secteurs	(12)	(13)	–7,7%
Total des investissements	**1 987**	**2 050**	**–3,1%**
Investissements en % du chiffre d'affaires net	16,6	16,8	

Le recul des investissements de CHF 63 millions ou 3,1% à CHF 1 987 millions s'explique avant tout par la baisse des investissements consentis par Fastweb et par l'abandon des activités à haut débit en Europe de l'Est. En revanche, au sein de Swisscom Suisse, les investissements ont progressé de 4,1% à CHF 1 219 millions par rapport à l'exercice précédent. La part des investissements de Swisscom Suisse dans les nouvelles infrastructures, telles que les réseaux à fibre optique ou le réseau de téléphonie

mobile à haut débit, est passée de 26% à 32% de l'ensemble des investissements. Les investissements englobent les propres prestations activées de CHF 278 millions (CHF 269 millions pour l'exercice précédent).

Flux de trésorerie provenant des activités de financement

En millions de CHF	2009	2008	Variation
Constitution de passifs financiers	3 262	525	2 737
Remboursement de passifs financiers	(5 225)	(1 240)	(3 985)
Remboursements d'intérêts	(258)	(436)	178
Total des capitaux propres	(2)	(6)	4
Dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA	(984)	(1 036)	52
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires	(55)	(12)	(43)
Autres flux de trésorerie provenant des activités de financement	(482)	(78)	(404)
Sorties de trésorerie provenant des activités de financement	**(3 744)**	**(2 283)**	**(1 461)**

En 2009, les sorties de trésorerie provenant des activités de financement se sont élevées à CHF 3 744 millions. La résiliation anticipée de contrats de crossborder-lease a permis de rembourser quelque CHF 1,1 milliard de passifs financiers. En 2009, les dividendes versés aux actionnaires de Swisscom SA et aux actionnaires minoritaires se sont élevés à CHF 1 039 millions (CHF 1 048 pour l'exercice précédent). Contractés en 2009, deux emprunts obligataires d'un montant total de CHF 2 750 millions ont été entièrement utilisés pour rembourser les prêts bancaires existants. En outre, des prêts bancaires à hauteur d'environ CHF 800 millions ont été remboursés en 2009. Les autres flux de trésorerie provenant des activités de financement englobent des paiements de CHF 258 millions au titre de provisions dans le cadre de la résiliation anticipée de contrats de crossborder-lease.

Dette nette

En millions de CHF ou selon indication	31.12.09	31.12.08	Variation
Emprunts obligataires	4 801	2 032	2 769
Prêts bancaires	2 570	6 140	(3 570)
Placements privés	1 523	1 339	184
Passifs financiers résultant de contrats de crossborder-lease	15	1 096	(1 081)
Passifs résultant de contrats de location-financement	486	502	(16)
Autres passifs financiers	615	683	(68)
Total des passifs financiers	**10 010**	**11 792**	**(1 782)**
Liquidités	(532)	(958)	426
Placements à court terme	(178)	(163)	(15)
Actifs financiers non courants portant intérêt fixe	(360)	–	(360)
Placements résultant de contrats de crossborder-lease	(8)	(808)	800
Dérivés à long terme	–	(3)	3
Dettes nettes	**8 932**	**9 860**	**(928)**
Ratio dettes nettes/résultat d'exploitation EBITDA	1,9	2,1	
Ratio dettes nettes/capitaux propres	1,3	1,7	

La dette nette comprend les passifs financiers sous déduction des liquidités, des placements à court terme, des placements découlant de contrats de crossborder-lease ainsi que des placements à taux fixe à long terme et des instruments financiers dérivés.
Pour le ratio dette nette/EBITDA, Swisscom vise une valeur maximale d'environ 2x. Le dépassement de cette valeur cible est possible à court terme; alors qu'une valeur inférieure représente un ballon d'oxygène financier. Le 31 décembre 2009, le rapport entre la dette nette et l'EBITDA était de 1,9.

Le 8 avril 2009, Swisscom a contracté un emprunt obligataire de CHF 1 250 millions, avec coupon de 3,50% et échéance en 2014. Le 14 septembre 2009, elle a contracté un autre emprunt obligataire d'un montant de CHF 1 500 millions, avec coupon de 3,25% et échéance en 2018. L'intégralité de ces emprunts a permis de procéder au remboursement de prêts bancaires existants. Différents contrats de crossborder-lease ont fait l'objet d'une résiliation anticipée au premier semestre 2009, ce qui a entraîné la cession d'actifs financiers et le remboursement de passifs financiers. Au 31 décembre 2009, les passifs financiers comptabilisés au titre de contrats de crossborder-lease s'élevaient à CHF 15 millions.

Profil des échéances des passifs financiers

Swisscom vise une large diversification de son portefeuille de dettes. Elle veille notamment à un lissage des échéances et à une répartition sur différents instruments et marchés financiers. Le profil des échéances des passifs financiers portant intérêt à leur valeur nominale au 31 décembre 2009 se présente comme suit:

En millions de CHF	Echéance jusqu'à 1 an	Echéance 1 à 2 ans	Echéance 3 à 5 ans	Echéance 6 à 10 ans	Echéance plus de 10 ans	Total
Emprunts obligataires	350	–	1 800	2 600	–	4 750
Prêts bancaires	–	2 200	203	–	97	2 500
Placements privés	334	–	408	800	–	1 542
Passifs résultant de contrats de location-financement	17	12	29	23	404	485
Autres passifs financiers	388	45	13	–	–	446
Total	**1 089**	**2 257**	**2 453**	**3 423**	**501**	**9 723**

Rating

Depuis 2007, Swisscom fait l'objet d'un rating de la part des agences de notation Standard & Poors et Moody's: actuellement, elle est notée A (stable) par la première et A2 (stable) par la seconde.

Etat de la situation financière

En millions de CHF	31.12.09	31.12.08	Variation
Actifs			
Liquidités et placements à court terme	710	1 128	–37,1%
Clients et autres débiteurs	2 926	2 798	4,6%
Immobilisations corporelles	8 044	8 070	–0,3%
Goodwill	6 664	6 633	0,5%
Autres immobilisations incorporelles	2 315	2 282	1,4%
Sociétés associées et placements à long terme	652	1 138	–42,7%
Actifs d'impôts sur le résultat	96	96	–
Actifs de prévoyance professionnelle	38	–	–
Autres actifs courants et non courants	553	593	–6,7%
Total des actifs	**21 960**	**22 738**	**–3,4%**
Passifs et capitaux propres			
Passifs financiers	10 010	11 792	–15,1%
Fournisseurs et autres créditeurs	2 314	2 186	5,9%
Engagements de prévoyance professionnelle	351	428	–18,0%
Provisions	877	1 197	–26,7%
Passifs Impôts sur le résultat	742	570	30,2%
Autres passifs courants et non courants	938	802	17,0%
Total des passifs	**15 232**	**16 975**	**–10,3%**
Part des actionnaires de Swisscom SA aux capitaux propres	6 409	5 389	18,9%
Part des actionnaires minoritaires aux capitaux propres	319	374	–14,7%
Total des capitaux propres	**6 728**	**5 763**	**16,7%**
Total des passifs et des capitaux propres	**21 960**	**22 738**	**–3,4%**
Quote-part des capitaux propres à la clôture de l'exercice	30,6%	25,3%	

Au 31 décembre 2009, l'état de la situation financière affichait CHF 21 960 millions, soit CHF 778 millions de moins ou 3,4% par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution est principalement due à la résiliation anticipée de contrats de crossborder-lease durant le deuxième trimestre 2009 et au recul de l'endettement net. De leur côté, les capitaux propres ont augmenté de CHF 965 millions, soit 16,7%, à CHF 6 728 millions, ce qui correspond à une quote-part de capitaux propres de 30,6% (25,3% pour l'exercice précédent). En 2009, le bénéfice net et les autres résultats nets saisis dans les capitaux propres, d'un montant total de CHF 2 001 millions, ont dépassé de CHF 962 millions les dividendes versés (CHF 1 039 millions). Les autres résultats nets enregistrés en 2009 dans les capitaux propres englobent CHF 13 millions de pertes découlant de la conversion de monnaies étrangères en provenance de filiales étrangères suite à des cours de change plus bas. De 1,49 à la fin 2008, le cours de change CHF/EUR est passé à 1,48. Au 31 décembre 2009, les pertes cumulées résultant de la conversion des monnaies étrangères se sont élevées à CHF 798 millions dans les capitaux propres.

Les réserves distribuables sont déterminées sur la base des capitaux propres figurant dans les états financiers individuels de Swisscom SA conformément aux principes comptables découlant du droit des sociétés anonymes, et non sur la base des capitaux propres figurant dans les états financiers consolidés selon les normes comptables internationales (International Financial Reporting Standards, IFRS). Au 31 décembre 2009, les capitaux propres de Swisscom SA s'élevaient à CHF 3 984 millions. L'écart par rapport aux capitaux propres figurant dans l'état consolidé de la situation financière s'explique principalement par les bénéfices retenus par les filiales et par des méthodes de comptabilisation et d'évaluation divergentes. En vertu des principes comptables découlant du droit des sociétés anonymes, il n'est pas possible de distribuer ni le capital-actions, ni les dotations à la réserve générale à hauteur de 20% du capital-actions. Au 31 décembre 2009, les réserves distribuables de Swisscom SA s'élevaient à CHF 3 921 millions.

Prévoyance professionnelle

Les engagements et les charges de prévoyance figurant dans les états financiers consolidés sont évalués conformément aux normes comptables IFRS. Les engagements de prévoyance selon les normes IFRS se chiffraient à CHF 830 millions fin 2009 mais seulement CHF 313 millions étaient comptabilisés. Un avoir de CHF 38 millions et une dette de CHF 351 millions sont présentés dans l'état de la situation financière. Les engagements de prévoyance non comptabilisés comprennent des pertes actuarielles non encore amorties de CHF 514 millions ainsi que des améliorations de prestations avec effet rétroactif non encore amorties de CHF 3 millions. Les écarts entre l'excédent de couverture selon les normes Swiss GAAP RPC d'un montant de CHF 111 millions et l'insuffisance de couverture selon les normes IFRS d'un montant de CHF 830 millions proviennent de la méthode d'évaluation actuarielle prescrite par les normes IFRS qui, contrairement au calcul effectué selon les normes Swiss GAAP RPC, tient également compte des futures augmentations de salaires, de cotisations et de rentes ainsi que des futurs départs à la retraite anticipée. Qui plus est, les engagements sont évalués selon un taux d'escompte différent.

Procédures judiciaires

Procédures relatives aux services d'interconnexion et d'accès de Swisscom Suisse

Depuis 2000, différentes procédures relatives à la détermination des prix des services d'interconnexion et d'accès sont en cours. Au quatrième trimestre 2009, les provisions ont été relevées de CHF 30 millions. Au 31 décembre 2009, les provisions pour les procédures en cours à l'encontre de Swisscom Suisse relatives aux services d'interconnexion et d'accès s'élevaient à CHF 251 millions (CHF 296 millions pour l'exercice précédent). En 2009, des paiements à hauteur de CHF 93 millions (CHF 90 millions pour l'exercice précédent) ont été effectués.

Procédures devant la Commission de la concurrence

S'agissant de la procédure portant sur les frais de terminaison appliqués sur le marché de la téléphonie mobile, la Commission de la concurrence (Comco) a prononcé une sanction de CHF 333 millions contre Swisscom le 5 février 2007. Se basant sur une appréciation juridique, Swisscom en conclut qu'actuellement, il est peu probable qu'une sanction soit prononcée en dernière instance et n'a donc pas constitué de provision à cet effet dans ses états financiers consolidés au 31 décembre 2009.
Le 5 novembre 2009, la Comco a condamné Swisscom à une amende de CHF 220 millions pour abus de position dominante en matière de services ADSL. Se basant sur une appréciation juridique, Swisscom en conclut qu'actuellement, il est peu probable qu'une sanction soit prononcée en dernière instance et n'a donc pas constitué de provision à cet effet dans ses états financiers consolidés au 31 décembre 2009.

Modifications du périmètre de consolidation

Les dépenses consacrées aux acquisitions d'entreprises ont représenté CHF 47 millions en 2009 (CHF 47 millions pour l'exercice précédent). Les recettes provenant de la vente de sociétés du groupe se sont élevées à CHF 4 millions en 2009 (CHF 4 millions pour l'exercice précédent). Les filiales ci-après ont été acquises ou vendues en 2008 et 2009:

- Reprise de Weco Inkasso AG par Alphapay le 31 octobre 2009
- Reprise de Sourcag SA par Swisscom IT Services le 30 juin 2009
- Reprise de Resource SA par Swisscom IT Services le 30 juin 2009
- Vente des sociétés Airbites en Europe de l'Est en 2008 et 2009
- Vente de Minick Holding SA le 1er septembre 2008
- Reprise de la chaîne de succursales de The Phone House AG par Swisscom Suisse le 1er juillet 2008
- Reprise de Webcall GmbH par Swisscom Suisse le 23 juin 2008
- Reprise de local.ch SA par Swisscom Directories le 1er janvier 2008

Les entreprises acquises et les entreprises cédées sont intégrées dans les états financiers consolidés respectivement à partir de leur date d'acquisition et jusqu'à la date de leur cession. La reprise et la vente de filiales pèsent peu sur le chiffre d'affaires net et les résultats de 2008 et 2009.

Influence des variations des taux de change

Swisscom est exposée au risque de change découlant de la conversion de monnaies étrangères des états financiers des sociétés étrangères du groupe en francs suisses. Les activités à l'étranger concernent principalement la filiale italienne Fastweb. Les taux de change moyens ont évolué comme suit:

Monnaie	2009	2008	Variation
1 EUR	1,508	1,579	–4,5%
1 GBP	1,697	1,979	–14,3%
1 USD	1,083	1,079	0,4%

Les variations des taux de change se répercutent sur le chiffre d'affaires net, le résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA) et le free cash flow opérationnel comme suit:

Developpement en %	Change en CHF	Changement en monnaie locale
Chiffre d'affaires net	–1,6%	–0,5%
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	–2,6%	–1,7%
Operating free cash flow	7,8%	8,2%

International Financial Reporting Standards (IFRS) et interprétations

Les comptes annuels consolidés sont établis conformément aux normes comptables internationales (IFRS). Les principales règles comptables figurent dans la note 3 jointe aux comptes consolidés. Swisscom a appliqué la norme IFRS 8 «Secteurs opérationnels» anticipé, à compter du 1er janvier 2008. Normes comptables et interprétations IFRS modifiées devant être appliquées pour la première fois dans le présent exercice:

- Depuis le 1er janvier 2009, Swisscom applique les modifications d'IAS 1 (amendée) «Présentation des états financiers» et d'IAS 23 (amendée) «Coûts d'emprunt», dont les effets sont présentés ci-après. Les autres modifications des normes comptables et interprétations IFRS existantes s'appliquent également mais n'ont aucune influence notable sur le résultat ou la situation financière de Swisscom.
- IAS 1 (amendée) «Présentation des états financiers» (valable à partir du 1er janvier 2009): la norme amendée exige désormais la présentation du compte de résultat global ainsi que la publication d'informations supplémentaires sur les autres éléments du résultat global. Les variations des capitaux propres doivent figurer séparément selon qu'elles résultent de transactions avec les propriétaires ou d'autres variations. IAS 1 amendée prévoit par ailleurs la présentation d'un état de la situation financière au début de la première période de comparaison lorsque l'entité effectue un retraitement rétroactif des éléments de ses états financiers ou lorsqu'elle procède à un reclassement des éléments dans ses états financiers. Enfin, elle prévoit de nouvelles désignations améliorées pour les composantes des états financiers qui ne présentent pas encore de caractère contraignant.
- IAS 23 (amendée) «Coûts d'emprunt» (valable à partir du 1er janvier 2009): IAS 23 (amendée) exige que les sociétés inscrivent à l'actif les coûts d'emprunt qui sont directement attribuables à l'acquisition, la construction ou la production d'un actif qualifié. La possibilité de saisir les coûts d'emprunt directement comme charge durant la période est supprimée. Cette norme amendée doit être

appliquée de manière prospective à compter du 1er janvier 2009. En 2009, des coûts d'emprunt de CHF 15 millions ont été inscrits à l'actif.

Valeur globale de l'entreprise

En millions de CHF ou selon indication	31.12.09	31.12.08
Valeur globale de l'entreprise		
Capitalisation boursière à la clôture de l'exercice	20 491	17 587
Dettes nettes	8 932	9 860
Part des actionnaires minoritaires aux filiales	405	442
Valeur globale de l'entreprise (EV)	**29 828**	**27 889**
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)	4 666	4 789
Ratio valeur globale de l'entreprise/EBITDA	**6,4**	**5,8**

La valeur globale de l'entreprise (enterprise value) tient compte de la valeur de marché des capitaux propres, de la dette nette et des participations minoritaires dans ses filiales. La capitalisation boursière de Swisscom a été calculée sur la base du cours de l'action à la date de clôture. Les participations minoritaires de Fastweb ont été évaluées au cours de l'action Fastweb et les autres participations minoritaires à leur valeur comptable. En 2009, la valeur globale de l'entreprise s'est accrue de 7,0% à CHF 29,8 milliards. Le rapport entre la valeur globale de l'entreprise et l'EBITDA a également augmenté, passant de 5,8 à 6,4. Ces deux faits sont principalement dus à l'appréciation de 16,5% du cours de l'action Swisscom. La dette nette a été ramenée à CHF 0,9 milliard.

Valeur opérationnelle et valeur de croissance future

En millions de CHF ou selon indication	31.12.09	31.12.08
NOPAT, COV et FGV		
Bénéfice d'exploitation (EBIT)	2 678	2 640
Ajustements [1]	213	218
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	43	47
Impôts opératifs	(613)	(613)
NOPAT [2]	**2 321**	**2 292**
Taux d'actualisation (WACC)	6,5%	6,5%
Valeur opérative (current operations value, COV)	**35 708**	**35 258**
Valeur de croissance future (future growth value, FGV)	(5 880)	(7 369)
Croissance impliquée dans le prix d'action	–1,3%	–1,7%

[1] Ajustements: amortissements, charges de réduction de postes
[2] NOPAT: net operating profit after taxes (résultat d'exploitation après impôt)

La valeur opérationnelle (current operations value) se calcule à partir de la capitalisation du résultat net d'exploitation après impôts (NOPAT) au coût moyen pondéré du capital (CMPC), en émettant l'hypothèse que les investissements futurs correspondent aux amortissements et que le résultat d'exploitation demeure constant. Les coûts du capital ont été calculés sur la base du niveau initial de la valeur globale de l'entreprise (valeur de marché). Pour les deux années, on a utilisé un coût moyen pondéré du capital (CMPC) fixé à 6,5%. Ce taux correspond à une valeur à long terme et ne tient pas compte, en particulier, des faibles rendements actuels des placements sans risques. La valeur opérationnelle qui en résulte excède la valeur globale de l'entreprise de 19,7% ou CHF 5,9 milliards. On peut en conclure que le cours de l'action anticipe une croissance future négative du NOPAT.

Aperçu trimestriel 2008 et 2009

En millions de CHF ou selon indication	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2008	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2009
Chiffre d'affaires net	**2 933**	**3 058**	**3 094**	**3 113**	**12 198**	**2 916**	**3 001**	**3 008**	**3 076**	**12 001**
Achat de biens et services	(627)	(674)	(768)	(728)	(2 797)	(623)	(655)	(664)	(706)	(2 648)
Charges de personnel	(641)	(620)	(592)	(613)	(2 466)	(654)	(650)	(606)	(667)	(2 577)
Autres charges d'exploitation	(582)	(661)	(628)	(729)	(2 600)	(587)	(630)	(585)	(722)	(2 524)
Propres prestations activées et autres produits	78	163	82	131	454	82	135	92	105	414
Résultat d'exploitation (EBITDA)	**1 161**	**1 266**	**1 188**	**1 174**	**4 789**	**1 134**	**1 201**	**1 245**	**1 086**	**4 666**
Amortissements et dépréciation	(507)	(523)	(519)	(600)	(2 149)	(472)	(477)	(476)	(563)	(1 988)
Résultat d'exploitation (EBIT)	**654**	**743**	**669**	**574**	**2 640**	**662**	**724**	**769**	**523**	**2 678**
Résultat financier net	(113)	(212)	(70)	(93)	(488)	(63)	(66)	(111)	(96)	(336)
Quote-part du bénéfice des sociétés associées	6	12	10	19	47	8	12	9	14	43
Charge d'impôt sur le résultat	(122)	(122)	(139)	(65)	(448)	(122)	(134)	(130)	(74)	(460)
Bénéfice net	**425**	**421**	**470**	**435**	**1 751**	**485**	**536**	**537**	**367**	**1 925**
Part des actionnaires de Swisscom SA	428	412	473	443	1 756	485	530	536	377	1 928
Part des actionnaires minoritaires	(3)	9	(3)	(8)	(5)	–	6	1	(10)	(3)
Chiffre d'affaires net par secteur[1]										
Swisscom Suisse	2 117	2 162	2 206	2 196	8 681	2 079	2 113	2 136	2 125	8 453
Fastweb	618	686	687	707	2 698	664	719	678	732	2 793
Autres secteurs opérationnels	440	472	446	476	1 834	407	411	431	478	1 727
Group Headquarters	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6
Elimination inter-secteurs	(243)	(264)	(247)	(267)	(1 021)	(235)	(244)	(239)	(260)	(978)
Chiffre d'affaires net total	**2 933**	**3 058**	**3 094**	**3 113**	**12 198**	**2 916**	**3 001**	**3 008**	**3 076**	**12 001**
Résultat d'exploitation avant amortissements										
Swisscom Suisse	947	971	934	916	3 768	919	938	967	851	3 675
Fastweb	179	260	205	220	864	182	217	211	221	831
Autres secteurs opérationnels	83	95	94	77	349	62	91	102	79	334
Group Headquarters	(43)	(60)	(35)	(38)	(176)	(34)	(34)	(32)	(60)	(160)
Elimination inter-secteurs	(5)	–	(10)	(1)	(16)	5	(11)	(3)	(5)	(14)
Résultat d'exploitation (EBITDA) totale	**1 161**	**1 266**	**1 188**	**1 174**	**4 789**	**1 134**	**1 201**	**1 245**	**1 086**	**4 666**
Investissements dans des immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles										
Swisscom Suisse	239	248	241	443	1 171	207	272	291	449	1 219
Fastweb	161	202	162	166	691	124	202	146	185	657
Autres secteurs opérationnels	29	41	44	77	191	21	40	20	40	121
Group Headquarters	–	6	2	2	10	–	1	1	–	2
Elimination inter-secteurs	(9)	6	(7)	(3)	(13)	(1)	(6)	(3)	(2)	(12)
Total des investissements	**420**	**503**	**442**	**685**	**2 050**	**351**	**509**	**455**	**672**	**1 987**
Operating free cash flow	751	620	765	352	2 476	693	659	791	526	2 669
Effectif à la clôture de l'exercice en équivalents à plein temps	19 718	19 795	19 995	19 943	19 943	20 102	19 970	19 704	19 479	19 479

[1] Chiffre d'affaires avec autres secteurs compris.

En millions de CHF ou selon indication	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2008	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2009
Swisscom Suisse **Chiffre d'affaires et résultats**										
Clients privés	559	562	653	593	2 367	546	578	603	595	2 322
Petites et moyennes entreprises	99	107	113	111	430	105	112	116	114	447
Grandes entreprises	137	148	148	143	576	138	144	143	147	572
Wholesale	112	109	109	100	430	95	92	100	90	377
Chiffre d'affaires téléphonie mobile	**907**	**926**	**1 023**	**947**	**3 803**	**884**	**926**	**962**	**946**	**3 718**
Clients privés	361	363	366	362	1 452	368	365	363	363	1 459
Petites et moyennes entreprises	90	90	91	89	360	89	89	90	91	359
Grandes entreprises	42	41	42	41	166	40	41	40	40	161
Wholesale	45	48	47	48	188	41	42	41	43	167
Chiffre d'affaires raccordements au réseau fixe	**538**	**542**	**546**	**540**	**2 166**	**538**	**537**	**534**	**537**	**2 146**
Clients privés	164	159	154	158	635	153	145	143	148	589
Petites et moyennes entreprises	59	60	58	58	235	59	57	57	57	230
Grandes entreprises	44	44	44	45	177	41	39	40	40	160
Wholesale	57	47	39	53	196	47	44	46	38	175
Chiffre d'affaires trafic réseau fixe	**324**	**310**	**295**	**314**	**1 243**	**300**	**285**	**286**	**283**	**1 154**
Clients privés	81	89	74	76	320	85	98	87	82	352
Petites et moyennes entreprises	18	20	16	18	72	16	17	16	16	65
Grandes entreprises	191	205	204	231	831	192	191	192	210	785
Wholesale	39	43	31	48	161	45	39	40	34	158
Chiffre d'affaires autres	**329**	**357**	**325**	**373**	**1 384**	**338**	**345**	**335**	**342**	**1 360**
Clients privés	1 165	1 173	1 247	1 189	4 774	1 152	1 186	1 196	1 188	4 722
Petites et moyennes entreprises	266	277	278	276	1 097	269	275	279	278	1 101
Grandes entreprises	414	438	438	460	1 750	411	415	415	437	1 678
Wholesale	253	247	226	249	975	228	217	227	205	877
Chiffre d'affaires avec clients externes	**2 098**	**2 135**	**2 189**	**2 174**	**8 596**	**2 060**	**2 093**	**2 117**	**2 108**	**8 378**
Résultat sectoriel avant amortissements										
Clients privés	744	772	732	714	2 962	725	751	754	678	2 908
Petites et moyennes entreprises	200	207	207	202	816	214	207	217	212	850
Grandes entreprises	226	236	238	243	943	231	239	237	244	951
Wholesale	146	158	136	163	603	128	124	130	95	477
Réseaux	(369)	(402)	(378)	(406)	(1 555)	(379)	(382)	(371)	(378)	(1 510)
Elimination inter-secteurs	–	–	(1)	–	(1)	–	(1)	–	–	(1)
Résultat sectoriel (EBITDA)	**947**	**971**	**934**	**916**	**3 768**	**919**	**938**	**967**	**851**	**3 675**
Marge en % du chiffre d'affaires net	44,7	44,9	42,3	41,7	43,4	44,2	44,4	45,3	40,0	43,5

Aperçu trimestriel 2008 et 2009

en milliers ou selon indication	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2008	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2009
Swisscom Suisse										
Clients privés	2 868	2 854	2 842	2 826	2 826	2 795	2 764	2 728	2 693	2 693
Petites et moyennes entreprises	509	512	510	511	511	512	512	512	511	511
Grandes entreprises	288	288	288	286	286	284	282	280	280	280
Raccordements PSTN/ISDN	**3 665**	**3 654**	**3 640**	**3 623**	**3 623**	**3 591**	**3 558**	**3 520**	**3 484**	**3 484**
Clients privés	1 050	1 078	1 101	1 148	1 148	1 192	1 222	1 247	1 279	1 279
Petites et moyennes entreprises	148	152	153	158	158	162	164	168	173	173
Grandes entreprises	18	19	19	19	19	19	19	20	20	20
Wholesale	439	450	448	431	431	410	390	363	331	331
Raccordements à haut débit	**1 655**	**1 699**	**1 721**	**1 756**	**1 756**	**1 783**	**1 795**	**1 798**	**1 803**	**1 803**
Clients privés	2 091	2 102	2 139	2 172	2 172	2 177	2 193	2 219	2 246	2 246
Petites et moyennes entreprises	380	392	399	411	411	422	430	440	445	445
Grandes entreprises	591	623	654	666	666	681	695	714	742	742
Clients mobile postpaid	**3 062**	**3 117**	**3 192**	**3 249**	**3 249**	**3 280**	**3 318**	**3 373**	**3 433**	**3 433**
Clients privés	2 038	2 064	2 092	2 121	2 121	2 134	2 160	2 170	2 177	2 177
Clients mobile prepaid	**2 038**	**2 064**	**2 092**	**2 121**	**2 121**	**2 134**	**2 160**	**2 170**	**2 177**	**2 177**
Clients de téléphonie mobile	**5 100**	**5 181**	**5 284**	**5 370**	**5 370**	**5 414**	**5 478**	**5 543**	**5 610**	**5 610**
Clients privés	44	44	45	44	44	40	42	44	41	42
Petites et moyennes entreprises	94	99	101	96	97	88	94	95	91	92
Grandes entreprises	81	83	82	76	80	71	72	71	70	72
ARPU téléphonie mobile par mois en CHF	**52**	**53**	**54**	**52**	**53**	**48**	**50**	**50**	**49**	**50**
Clients privés	92	95	95	95	94	94	94	94	96	94
Petites et moyennes entreprises	199	211	202	200	203	189	202	202	201	200
Grandes entreprises	194	202	183	186	191	175	178	171	173	175
AMPU téléphonie mobile par mois en minutes	**112**	**116**	**114**	**114**	**114**	**111**	**113**	**113**	**115**	**113**
Raccordements d'abonnés dégroupés	2	4	12	31	31	57	82	115	153	153
Clients Swisscom TV	64	80	95	118	118	139	165	186	230	230
Trafic Retail en millions de minutes	2 698	2 620	2 440	2 581	10 339	2 596	2 373	2 303	2 429	9 701
Trafic Wholesale en millions de minutes	3 468	3 218	3 002	3 190	12 878	3 095	2 820	2 616	2 732	11 263

En millions de EUR, excepté indications par action	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2008	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	2009
Fastweb										
Clients privés	164	167	155	171	657	176	171	171	179	697
Petites et moyennes entreprises	93	95	92	99	379	102	105	99	100	406
Grandes entreprises	132	163	179	197	671	165	197	174	207	743
Chiffre d'affaires avec clients externes	**389**	**425**	**426**	**467**	**1 707**	**443**	**473**	**444**	**486**	**1 846**
Résultat sectoriel (EBITDA)	113	161	127	147	548	122	143	139	147	551
Clients (en milliers)	1 338	1 398	1 441	1 483	1 483	1 542	1 575	1 605	1 644	1 644

Perspectives

		Perspectives 2009	Effectif 2009	Perspectives 2010
Chiffre d'affaires net				
Swisscom sans Fastweb	en milliards de CHF	9,2–9,3	9,22	environ 9,15
Fastweb	en milliards d'EUR	environ 1,8	1,85	environ 1,95
Résultat d'exploitation avant amortissements (EBITDA)				
Swisscom sans Fastweb	en milliards de CHF	3,8–3,9	3,84	environ 3,75
Fastweb	en milliards d'EUR	environ 0,56	0,55	environ 0,58
Investissements en immobilisations corporelles et autres immobilisations incorporelles				
Swisscom sans Fastweb	en milliards de CHF	environ 1,35	1,33	environ 1,3
Fastweb	en milliards d'EUR	environ 0,42	0,43	environ 0,41
Variation des actifs et passifs courants				
Swisscom avec Fastweb	en milliards de CHF	environ –0,1	–	environ –0,1
Operating free cash flow				
Swisscom avec Fastweb	en milliards de CHF	2,6–2,7	2,67	environ 2,6

Pour l'exercice 2010, Swisscom table, sans Fastweb, sur un chiffre d'affaires net d'environ CHF 9,15 milliards, sur un EBITDA de quelque CHF 3,75 milliards et sur des investissements avoisinant CHF 1,3 milliard. Pour Fastweb, Swisscom anticipe un chiffre d'affaires de quelque EUR 1,95 milliard, un EBITDA d'environ EUR 580 millions et des investissements de l'ordre d'EUR 410 millions. Quant au free cash flow opérationnel du groupe (Fastweb inclus), il avoisinera CHF 2,6 milliards.

